

Règlement du service public de l'eau

de

**« Eau des Lacs de l'Essonne »,
la Régie Publique**

sur la commune de VIRY- CHATILLON

**Adopté le 10 octobre 2023
du Conseil de l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre**

Préambule

La régie publique « Eau des Lacs de l'Essonne » a été créée le 1^{er} Janvier 2011 par la Communauté d'Agglomération les Lacs de l'Essonne, succédé par l'Établissement Public Territorial Grand Orly Seine Bièvres le 1^{er} Janvier 2016, pour lui confier la compétence de la distribution d'eau potable.

Eau des Lacs de l'Essonne a une personnalité morale et l'autonomie financière.

Conformément à l'article L2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, les établissements publics de coopération intercommunale doivent établir un règlement de service définissant les prestations assurées par le service ainsi que les obligations respectives de l'exploitant, des abonnés, propriétaires ou locataires, usagers.

Il concerne tous les usagers, actuels et à venir, bénéficiaires des services de la Régie.

Toute personne respectant les conditions prévues dans ce règlement peut devenir usager du service public de l'eau. Il bénéficie alors de tous les droits de l'usager s'il s'engage à respecter toutes les obligations que ce règlement prévoit. Par cette adhésion, ces droits et obligations s'appliquent à toutes les personnes qui vivent avec le contractant ou qui sont accueillies par lui.

En cas de désaccord entre *Eau des Lacs de l'Essonne* et un usager pour l'application de ce règlement, le Président de l'Établissement Public Territorial Grand-Orly Seine Bièvre (Bâtiment Askia – 11, rue Henri Farman – BP748 – 94398 Orly Aéroport Cedex) peut être saisi pour un recours en vue d'une résolution amiable du désaccord.



SOMMAIRE

Chapitre I : DROITS ET OBLIGATIONS	4
• Les obligations générales de la régie publique « Eau des Lacs de l'Essonne »	
• Les obligations générales d'utilisation par l'Abonné :	
Chapitre II : L'ADHESION AU SERVICE	5
• Article 1 : Abonnement	
• Article 2 : Branchement neuf	
• Article 3 : Individualisation des contrats dans des immeubles collectifs	
• Article 4 : Abonnement temporaire	
• Article 5 : Contrat « Spécial Incendie »	
• Article 6 : Protection des données personnelles	
Chapitre III : L'ENTRETIEN	11
• Article 7 : Branchement	
• Article 8 : Compteur	
• Article 9 : Installations privées	
• Article 10 : Utilisation d'une source d'eau autre que le réseau public	
Chapitre IV : LA FACTURATION	15
• Article 11 : Catégories d'usagers	
• Article 12 : Facturation de la consommation	
• Article 13 : Facturation des interventions d' <i>Eau des Lacs de l'Essonne</i>	
Chapitre V : LES INCIDENTS	18
• Article 14 : Non-respect des conditions d'utilisation des équipements	
• Article 15 : Non-respect du délai de paiement	
• Article 16 : Demande d'écrêtement sur consommation	
• Article 17 : Interruption momentanée de service	
• Article 18 : Accidents de service	
• Article 19 : Litige	
Chapitre VI : LA RESILIATION DE L'ABONNEMENT	21
• Article 20 : Demande de résiliation de l'abonnement	
• Article 21 : Redressement judiciaire	
• Article 22 : Liquidation judiciaire	
Article final	23

Chapitre I. DROITS ET OBLIGATIONS

Les obligations générales de la régie publique « Eau des Lacs de l'Essonne »

- Fournir de l'eau à tout demandeur qui réunit les conditions définies par le présent règlement.
- Assurer le bon fonctionnement du service dont elle a la responsabilité, 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...).
- Fournir à l'usager, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau. Ces informations sont également disponibles auprès de la Mairie et de l'Agence Régionale de Santé.
- Etablir sous sa responsabilité les branchements et les compteurs de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.
- Fournir une eau à une pression minimale de livraison de 1 bar.
- Veiller à la protection des données personnelles de ses abonnés dans les conditions prévues à l'article 6 de ce règlement,

Les obligations générales d'utilisation par l'Abonné :

- Se conformer à toutes les dispositions du règlement.
- Fournir à la régie publique « Eau des Lacs de l'Essonne » ses coordonnées exactes (adresse postale, téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique, coordonnées bancaires), et les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés au contrat d'abonnement.
- Présenter à la régie publique « Eau des Lacs de l'Essonne » une pièce d'identité au moment de son abonnement.
- S'assurer que ses installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. L'abonné doit signaler à la régie publique « Eau des Lacs de l'Essonne » toute situation qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.
- Fournir si l'abonné est propriétaire et qu'il demande une résiliation de son contrat, une attestation sur l'honneur certifiant qu'il n'y a pas de locataire ou d'occupation à titre gratuit au moment de la résiliation.

Chapitre II. L'adhésion au service

Article 1 : Abonnement

A. Usager déjà alimenté en eau potable en décembre 2010

Les usagers abonnés au service de l'eau au 31/12/2010 ont automatiquement été abonnés au service de la régie publique « Eau des Lacs de l'Essonne » au 01/01/2011, et le paiement de la première facture envoyée par *Eau des Lacs de l'Essonne* a valu acceptation du présent règlement.

B. Souscription de l'abonnement en eau potable

Si l'utilisateur n'est pas abonné au service et qu'il souhaite l'être, il lui incombe de demander son adhésion à *Eau des Lacs de l'Essonne* dès son entrée en jouissance des lieux alimentés en eau potable par le service afin de souscrire un abonnement.

Pour cela il doit contacter *Eau des Lacs de l'Essonne* par lettre, par mail ou se rendre directement au siège d'*Eau des Lacs de l'Essonne* et remplir un formulaire de demande d'adhésion accompagné de son titre d'occupation des lieux (bail, attestation de propriété, extrait de kbis).

Des informations sur les caractéristiques de son futur usage de l'eau seront demandées. Ces informations permettent à *Eau des Lacs de l'Essonne* de prévoir les conditions d'une alimentation en eau dans de bonnes conditions de qualité et de sécurité : elles engagent donc la responsabilité de l'utilisateur.

B1. Branchement existant et conforme :

Si le branchement au réseau est conforme aux exigences techniques d'*Eau des Lacs de l'Essonne*, l'utilisateur sera alimenté en eau potable dans un délai maximum de 5 jours, suivant expiration du délai légal de rétractation de quatorze jours.

Pour une demande de mise en service avant expiration du délai de rétractation, il incombera à l'utilisateur de faire une demande en ce sens à *Eau des Lacs de l'Essonne* :

Une fois la demande d'adhésion recueillie, *Eau des Lacs de l'Essonne* fera parvenir à l'utilisateur :

- Un formulaire d'abonnement, intégrant les conditions particulières de son contrat, à retourner sous un délai de cinq jours,
- Ce règlement du service et les tarifs en vigueur,

Pour valider l'abonnement au service, il convient de renvoyer à *Eau des Lacs de l'Essonne* ce formulaire signé.

Si l'utilisateur ne renvoie pas le formulaire d'abonnement signé et le titre d'occupation à *Eau des Lacs de l'Essonne* dans le délai prescrit de 5 jours, le paiement de la première facture vaudra adhésion formelle.

B2. Branchement existant mais non conforme :

Si l'utilisateur ne dispose d'aucun branchement conforme au réseau public, ou si les installations de son immeuble ne permettent pas de satisfaire ses besoins, y compris ceux de protection contre l'incendie, l'alimentation en eau ne sera possible qu'après la réalisation des travaux nécessaires de branchement, de renforcement ou d'extension.

Une fois la demande d'adhésion recueillie, *Eau des Lacs de l'Essonne* fera parvenir à l'utilisateur :

- Un formulaire d'abonnement, intégrant les conditions particulières de son contrat, à retourner sous un délai de cinq jours, ce règlement du service et les tarifs en vigueur, l'indication de la date à laquelle son alimentation en eau sera assurée et un devis pour la réalisation de renforcement, d'extension ou de modification de réseau/branchement auprès d'*Eau des lacs de l'Essonne*.

L'utilisateur demeure, en tout état de cause, libre de choisir un prestataire extérieur autre que celui proposé par *Eau des Lacs de l'Essonne* pour la réalisation du branchement, son renforcement ou son extension, sous réserve de respecter les exigences techniques d'*Eau des Lacs de l'Essonne*, tout en informant tous les services compétents pour des interventions sous domaines publics.

- Pour valider l'abonnement au service, il convient de renvoyer à *Eau des Lacs de l'Essonne* ce formulaire et le devis signés, en l'accompagnant du titre d'occupation (titre de propriété, bail, etc...). Si l'utilisateur ne renvoie pas le formulaire d'abonnement signé et le titre d'occupation à *Eau des Lacs de l'Essonne* dans le délai prescrit de 5 jours, le paiement de la première facture vaudra adhésion formelle.

C. Règles d'usage :

Dans tous les cas, l'adhésion prend effet soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà assurée), soit à la date d'ouverture de l'alimentation en eau.

Il est rappelé à l'utilisateur la nécessité d'assurer une consommation sobre et respectueuse de l'eau.

L'utilisateur est redevable du paiement des consommations d'eau, en fonction de l'index relevé, à partir de cette date. Dans ces conditions, il n'est pas redevable du paiement des consommations de l'adhérent qui occupait les locaux avant son arrivée.

L'abonnement n'a pas de limite de durée, sauf si l'utilisateur décide de résilier ou que l'abonnement est résilié d'office par *Eau des Lacs de l'Essonne* (chapitre VI).

D. Droit de rétractation :

L'utilisateur est en droit de se rétracter de sa demande d'abonnement sous 14 jours suivant la conclusion du contrat d'abonnement, sans frais – sauf demande de mise en service effectuée avant l'expiration du délai de rétractation –, à condition de faire parvenir expressément à l'adresse suivante par lettre postale recommandée avec accusé de réception le formulaire type de rétractation joint au formulaire d'abonnement, ou une demande sur papier libre clairement formulée en ce sens.

En cas de demande de mise en service effectuée avant l'expiration du délai de rétractation, des frais couvrants le coût du service fourni avant rétractation seront dus.



Article 2. Branchement neuf

L'alimentation en eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs. On appelle « branchement », l'ensemble des quatre éléments suivants :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé.
2. la canalisation à partir de la conduite de distribution publique et jusqu'au système de comptage,
3. le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire le robinet situé avant le compteur),
4. le système de comptage comprenant toujours un compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage et un clapet anti-retour.

La réalisation d'un branchement neuf et de son environnement hors gel est à la charge de l'utilisateur.

Un seul branchement est réalisé pour chaque immeuble, sauf décision d'*Eau des Lacs de l'Essonne*. Si plusieurs branchements sont réalisés pour chaque immeuble, chaque branchement est muni d'un compteur.

Chaque immeuble doit disposer de son propre branchement, sauf si plusieurs bâtiments sont rattachés à une même exploitation économique, ou situés sur une seule et même propriété d'un même occupant adhérent.

Avant toute réalisation d'un branchement neuf, l'utilisateur doit :

- Informer *Eau des Lacs de l'Essonne* de la nature et de l'importance de ses besoins,
- Fournir à *Eau des Lacs de l'Essonne* le projet détaillé de l'implantation de la construction et de l'aménagement prévu,
- Obtenir, avant les travaux, toutes les autorisations d'urbanisme et les servitudes de passage nécessaires, en fonction des éléments convenus,
- Remplir un formulaire de demande de branchement, disponible au siège d'*Eau des Lacs de l'Essonne* sur son site Internet ou par courrier.

En cas d'impossibilité technique avérée, constatée en particulier au stade de l'instruction du permis de construire, *Eau des Lacs de l'Essonne* se réserve le droit de ne pas donner une suite favorable à la demande de branchement.

Sur la base des informations fournies, *Eau des Lacs de l'Essonne* propose le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur. Le tracé du branchement est toujours perpendiculaire à la canalisation publique et le plus court possible. L'ensemble de comptage est implanté en limite de propriété public, et si cela n'est pas possible dans la partie privée des installations, et placé sous la surveillance de l'utilisateur à moins de 2 mètres de la limite de propriété, conformément aux prescriptions techniques de service.

Eau des Lacs de l'Essonne propose un devis détaillé des travaux à réaliser et des frais correspondants. Sous réserve des délais réglementaires, les travaux pourront débuter après accord sur le devis et versement d'un acompte de 70% minimum du montant du devis. Une facture sera émise et le solde, déduction faite de l'acompte, sera à régler à la réception des travaux.

La mise en service du branchement, permettant l'alimentation en eau, a lieu dès la réception des travaux, sous réserve de la bonne application des réglementations en cours notamment sur le plan sanitaire. Le branchement doit garantir une bonne qualité technique, sanitaire et environnementale, y compris dans les cas d'application de l'article L.332-15 du code de l'urbanisme.

La réalisation d'un branchement à l'intérieur d'une propriété privée entraîne la création d'une servitude au profit d'*Eau des Lacs de l'Essonne*, c'est-à-dire un droit pour *Eau des Lacs de l'Essonne* d'intervenir ultérieurement sur le branchement réalisé. En cas d'intervention ultérieure, *Eau des lacs de l'Essonne* procédera à la réparation et remise en état fonctionnel du branchement. En l'absence de faute, *Eau des lacs de l'Essonne* ne pourra être tenue responsable de toutes anomalies survenues sur le branchement dans sa partie située dans le domaine privé.

Tous les travaux d'installation de branchement, de pose du compteur général et du clapet anti-retour général, y compris les terrassements et remblais de la fouille exécutés sous le domaine public ainsi que l'installation destinée à recevoir le compteur lorsqu'elle est située sur le domaine public sont encadrés, pour le compte de l'utilisateur et à ses frais, exclusivement par *Eau des Lacs de l'Essonne*.

L'aménagement de l'installation, dans le cadre de regard ou chambre maçonnée, destinée à recevoir le compteur, lorsqu'elle est située en domaine privé, peut être réalisée par l'utilisateur en respectant les exigences techniques d'*Eau des Lacs de l'Essonne*, notamment en ce qui concerne les dimensions intérieures et le mode de couverture, afin de protéger le compteur contre le gel et les chocs.

Dans le cas de branchements desservant des installations professionnelles ou publiques et comportant des risques de contaminations pour le réseau, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut exiger, avant d'alimenter l'utilisateur en eau, la mise en place, en aval immédiat de son compteur, d'un disconnecteur bénéficiant de la marque NF antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif devra être installé, contrôlé et entretenu aux frais de l'utilisateur, et devra pouvoir justifier du contrôle annuel de ces installations.

Si l'utilisateur estime que la pression de distribution est trop importante pour ses besoins, il installera et entretiendra à ses frais, un réducteur de pression dans la partie privée de ses installations.

Article 3. Individualisation des contrats dans des immeubles collectifs

Dans les immeubles collectifs, *Eau des Lacs de l'Essonne* individualise les adhésions au service dans les conditions prévues par l'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 et par le décret n°2003-408 du 28 avril 2003.

Pour toute demande d'individualisation dans le cadre de la construction d'un immeuble neuf, l'utilisateur doit informer *Eau des Lacs de l'Essonne* de ses besoins afin de prévoir, avant tout démarrage des travaux, les spécifications techniques nécessaires à mettre en œuvre pour l'individualisation de ces contrats. Ces prescriptions nécessaires figurent en annexe 1 de ce règlement et dans les PTS (prescriptions techniques du service).

Le règlement du service s'applique à ces adhésions individualisées, sauf en ce qui concerne les points particuliers. Dans ce qui suit, le terme « immeuble » désigne aussi un ensemble immobilier de logements et le terme « propriétaire » désigne, dans le cas d'une copropriété, le Syndicat des copropriétaires.

Dans le respect de la procédure prévue par la loi et le décret qui viennent d'être cités, l'individualisation des contrats de fourniture d'eau fait l'objet d'une convention entre le propriétaire et *Eau des Lacs de l'Essonne* qui expose les conditions particulières à l'immeuble concerné, notamment l'échéancier prévisionnel de réalisation des travaux ainsi que la date d'individualisation des contrats par *Eau des Lacs de l'Essonne*.



Les installations intérieures de l'immeuble (notamment les colonnes montantes, canalisations de desserte de chaque logement ou point d'utilisation de l'eau, canalisations intérieures aux logements, clapets anti-retours sur les compteurs individuels et sur le compteur général, joints en aval du compteur, robinet après compteur), restent sous la responsabilité du propriétaire qui en assure la garde, la surveillance et l'entretien. *Eau des Lacs de l'Essonne* n'est pas tenue d'intervenir sur ces installations.

Sauf faute d'*Eau des Lacs de l'Essonne*, le propriétaire reste en particulier responsable du bon entretien des robinets d'arrêt avant compteur et des interventions pour fuite sur les installations intérieures de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements.

Le propriétaire reste également responsable des manques d'eau ou de pression, dégradations de la qualité de l'eau au robinet de l'adhérent individuel qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques des installations intérieures ou dans leur mauvais entretien.

L'ensemble des consommations de l'immeuble fera l'objet d'une mesure par un compteur général situé à l'entrée de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements.

Le propriétaire sera redevable de la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées sur les compteurs individuels.

Le propriétaire permettra à *Eau des Lacs de l'Essonne* d'accéder à l'immeuble pour fermer les compteurs des logements non occupés. Il informera *Eau des Lacs de l'Essonne* de toute nouvelle occupation de chacun de ces logements. Toutefois, si le propriétaire souhaite maintenir l'alimentation en eau d'un ou plusieurs logements, il lui incombera de s'abonner aux services d'*Eau des Lacs de l'Essonne*.

Le propriétaire doit informer les occupants de l'immeuble de leur obligation d'adhérer individuellement au service public de l'eau à partir de la date prévue pour l'individualisation des adhésions. A partir de cette date, les occupants de l'immeuble doivent adhérer au service public de l'eau auprès d'*Eau des Lacs de l'Essonne* dans les conditions normales prévues dans ce règlement de service.

La mise en place de l'abonnement individuel en habitat collectif impose de fait, l'installation de compteurs équipés de radio/télé relèvements dans les parties communes du bâtiment. Ces derniers doivent être aisément accessibles afin de permettre toute intervention sur l'ensemble de comptage-propriété d'*Eau des Lacs de l'Essonne*, conformément aux prescriptions techniques détaillées et à l'annexe 1 du présent règlement. Une boîte à clés avec les différents passes, badges et clés doit obligatoirement être installée à l'entrée de l'immeuble.

Article 4. Abonnement temporaire dit « atypique »

S'ils ne provoquent aucun inconvénient pour la distribution normale de l'eau, des abonnements temporaires peuvent être accordés par *Eau des Lacs de l'Essonne* pour une période limitée déterminée à l'avance, à l'occasion d'événements non permanents tels que des travaux ou des manifestations intermittentes. Les entreprises appelées à effectuer des travaux et souhaitant disposer d'un accès au réseau peuvent ainsi adhérer temporairement au service.

Une convention spéciale est conclue entre l'abonné temporaire et *Eau des Lacs de l'Essonne*, qui prévoit les conditions techniques d'utilisation de l'eau, l'application du tarif spécial pour les abonnements temporaires et, lorsque cela est nécessaire, le montant des frais mis à la charge de l'abonné temporaire pour la réalisation du branchement. Cette convention doit être signée avant toute fourniture d'eau.

Article 5. Contrat « spécial incendie »

Eau des Lacs de l'Essonne peut conclure un contrat « spécial incendie » qui prévoit les conditions techniques et financières de l'installation et de l'utilisation du système. Ce contrat n'est possible que si l'immeuble desservi est déjà alimenté par un branchement ordinaire et si le branchement « spécial incendie » est compatible avec le bon fonctionnement de la distribution d'eau potable, dans le cas contraire, *Eau des lacs de l'Essonne* étudiera la possibilité de renforcer le réseau public. Les frais d'étude puis de renforcement seront à la charge de l'abonné.

Les branchements d'incendie sont établis aux frais de l'abonné, *par Eau des Lacs de l'Essonne*, depuis la conduite publique jusqu'au clapet situé après le compteur.

Ce branchement ne peut être utilisé que pour la lutte contre l'incendie et les exercices réguliers d'essai des appareils de lutte contre l'incendie. Pour procéder à de tels essais des appareils, il faut en informer et obtenir l'accord d'*Eau des Lacs de l'Essonne* quinze jours ouvrés au moins à l'avance, afin de permettre à ses agents d'y assister.

Dans le cas où il faut un branchement spécial incendie qui serait dépourvu de compteur, les vannes d'arrivée doivent être maintenues fermées cachetées, ou dans le cas contraire, les appareils de défense contre l'incendie placés sur la distribution seront cachetés en position fermée.

En respectant les délais de prévenance, l'abonné peut réaliser des essais de son installation afin que les agents d'*Eau des lacs de l'Essonne* puissent y assister. En cas de non-respect de ces prescriptions un ensemble de comptage sera implanté aux frais de l'abonné.

Le titulaire de cet abonnement est redevable des consommations d'eau et de la part fixe conformément au tarif en vigueur. A défaut de compteur, le montant est calculé en fonction du diamètre du branchement. En revanche, en cas d'incendie, et sur présentation d'un justificatif, l'eau utilisée pour cette intervention ne sera pas facturée.

Il est interdit de faire communiquer les installations dédiées à la lutte contre l'incendie avec le réseau utilisé pour l'alimentation générale de l'immeuble.

Article 6. Protection des données personnelles

Eau des Lacs de l'Essonne assure la gestion de la base de données des abonnés conformément à la réglementation en vigueur (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique, coordonnées bancaires, consommation d'eau, situation sociale et financière...)

Cette base de données est la propriété d'*Eau des Lacs de l'Essonne* qui en fait usage dans les conditions prévues par la loi n°2000-321 du 12 avril 2002 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (www.legistrance.gouv.fr).

La loi n°2018-493 du 20 juin 2018, promulguée le 21 juin 2018, modifiant la loi « Informatique et Libertés » et mettant en conformité le droit national et le cadre juridique européen, permet la mise en œuvre concrète du Règlement Général sur la Protection des Données (R.G.P.D).

Le site Web d'*Eau des Lacs de l'Essonne* utilise des Cookies de service qui sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du site Web et qui sont légalement autorisés. Ils comprennent :

- Cookies d'identifiant de session qui permettent d'enregistrer, reconnaître et établir un lien entre les actions, d'afficher le site Web de manière correcte et de fournir les services demandés. Ces cookies ne sont actifs que lorsque l'abonné visite le site Web et ne restent pas sur son ordinateur une fois la session de navigation terminée.



- Cookies d'expérience de navigation qui permettent d'enregistrer les préférences d'un utilisateur, de savoir s'il a vu notre bannière concernant la confidentialité ou désactivé le contrôle des cookies. Ils sont utilisés pour améliorer l'expérience de la session de navigation et afficher du contenu approprié. Certains cookies resteront actifs pendant la durée de la session, tandis que d'autres seront enregistrés sur l'ordinateur de l'abonné afin que ses préférences puissent être prises en compte lors de sa prochaine visite.

Tout abonné a le droit d'obtenir communication et rectification de ses données personnelles auprès du délégué à la protection des données désigné par Eau des Lacs de l'Essonne, soit par courrier, soit par courriel : contact@eaudeslacsdelessonne.fr

Eau des Lacs de l'Essonne s'engage à répondre à une demande relative aux données personnelles de ses usagers dans un délai d'un mois. Dans le cas d'une demande complexe ou en cas de nombre important de demandes, Eau des Lacs de l'Essonne pourrait, après information du demandeur, prolonger son délai de traitement de deux mois.

Chapitre III. L'entretien

Article 7. Branchement

Eau des Lacs de l'Essonne prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation ou de remplacement du branchement, sauf dans l'hypothèse où la réparation dans la partie privée de la propriété résulte d'une négligence de l'abonné.

Eau des Lacs de l'Essonne ne prend pas à sa charge :

- les frais de modification du branchement effectuée à la demande de l'utilisateur,
- les frais de réparation du branchement qui résultent d'une violation de ce règlement par l'utilisateur, d'une négligence ou de toute autre faute de la part de l'utilisateur.

Le propriétaire, ou la copropriété, est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située à l'intérieur de la propriété privée. Il doit donc prévenir immédiatement *Eau des Lacs de l'Essonne* lorsqu'il constate une détérioration de l'un des éléments du branchement. En cas de fuite située dans la propriété privée en amont du compteur, il s'engage à permettre à *Eau des Lacs de l'Essonne* d'exécuter tous les travaux nécessaires à la remise en état du branchement. Dans le cas contraire, et après une mise en demeure, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut procéder à la fermeture du branchement. En cas de danger immédiat pour la sécurité du réseau ou pour la sécurité publique, notamment en cas de risque de retour d'eau polluée, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut procéder à la fermeture du branchement à titre conservatoire sans mise en demeure.

Article 8. Compteur

Les compteurs d'eau sont la propriété d'*Eau des Lacs de l'Essonne*, mais ils sont placés sous la garde de l'utilisateur qui a la responsabilité du maintien en bon état des éléments protégeant le compteur

Dans le cadre de compteurs divisionnaires installés par *Eau des Lac de l'Essonne*, les compteurs sont de classe C et équipés de modules de radio/télé relève. *Eau des Lacs de l'Essonne* en assure la pose, le relevé, la facturation, l'entretien et la surveillance du bon fonctionnement.

Le renouvellement du compteur est assuré par *Eau des Lacs de l'Essonne*, à ses frais. Si le compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont l'utilisateur n'est pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais d'*Eau des Lacs de l'Essonne*.

En dehors des cas dans lesquels une faute d'*Eau des Lacs de l'Essonne* peut être prouvée, le compteur est réparé ou remplacé aux frais de l'utilisateur si :

- son dispositif de protection a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (notamment en cas d'incendie, d'introduction d'objets, de chocs extérieurs, de non-respect des exigences formulées par *Eau des Lacs de l'Essonne*, au moment de l'installation et ultérieurement, pour la protection contre le gel et les retours d'eau chaude),
- la tête de radio/télé relève a été arrachée ou détériorée (dans le cas d'un compteur à radio-relève),
- il a disparu.

Le compteur doit être accessible à tout moment pour permettre les interventions d'*Eau des Lacs de l'Essonne* : l'utilisateur ne peut refuser l'accès aux agents d'*Eau des lacs de l'Essonne* ou de ses prestataires. L'utilisateur ne peut déplacer l'abri du compteur, ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès sans autorisation écrite d'*Eau des Lacs de l'Essonne*. L'utilisateur ne peut déposer aucun objet sur l'abri de l'ensemble de comptage.

Le calibre du compteur est déterminé par *Eau des Lacs de l'Essonne* en fonction des besoins de l'utilisateur déclarés au moment de l'adhésion. S'il s'avère que la consommation réelle ne correspond pas à ces besoins théoriques, *Eau des Lacs de l'Essonne* remplace le compteur par un autre, d'un calibre approprié, et les frais de changement sont à la charge de l'utilisateur.

Eau des Lacs de l'Essonne peut à tout moment remplacer à ses frais un compteur par un autre. Dans ce cas, *Eau des Lacs de l'Essonne* avertit l'utilisateur de ce changement un mois avant par lettre simple la date d'intervention, afin que l'utilisateur puisse prendre toutes les dispositions nécessaires au changement. L'index de dépôt et le nouveau numéro de compteur seront alors communiqués à l'utilisateur, ainsi que l'index de l'ancien et du nouveau compteur.

En cas de refus de remplacement du compteur d'eau par un modèle équipé de radio/télé relève, *Eau des lacs de l'Essonne* invite l'utilisateur, une fois tous les 2 ans minimum, à convenir d'un rendez-vous, dans un délai d'un mois, afin qu'un agent puisse effectuer un relevé manuel. Cette intervention sera facturée conformément au barème des prix, de même que toute absence à ce rendez-vous impliquera la facturation d'indemnités.

En cas d'impossibilité d'accéder au compteur, et suite à deux rendez-vous non honorés ou refusés, de la part de l'utilisateur, « *Eau des Lacs de l'Essonne* » est en droit de procéder à l'installation, aux frais de l'utilisateur, d'un nouvel ensemble de comptage en limite de propriété. Ces travaux auront lieu après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, exposant les conséquences et le montant des travaux modificatifs.

Le nouveau compteur se substitue au précédent et fait alors dorénavant foi. La partie du branchement encore en intérieur de propriété est de fait rétrocédée à l'utilisateur, distribution placée sous la responsabilité de celui-ci (surveillance, entretien, réparation, conséquences dommageables...).

Eau des Lacs de l'Essonne peut également décider de déplacer le compteur, à ses frais et avec l'accord du propriétaire, afin de le rapprocher de la limite de la propriété. Le branchement situé après le nouvel emplacement du compteur passe alors de la propriété publique vers le patrimoine du propriétaire.

Eau des Lacs de l'Essonne peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle le juge utile.



L'utilisateur peut demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Le contrôle est effectué sur place, en sa présence, par *Eau des Lacs de l'Essonne* sous forme d'un jaugeage pour les compteurs de diamètre 15 mm et 20 mm. En cas de contestation, ou pour les diamètres supérieurs à 20 mm, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à sa charge (tels que précisés à l'annexe 2 du présent règlement), l'utilisateur peut demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par *Eau des Lacs de l'Essonne* sur un banc d'essai. Il est tenu d'être présent, ou de se faire représenter, lors de cette vérification. Les tolérances d'exactitude sont celles de la norme officielle en vigueur pour le modèle de compteur concerné.

Si le compteur est reconnu conforme aux normes de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'utilisateur.

Si le compteur se révèle non conforme aux normes de précision en vigueur, les frais de vérification et le remplacement du compteur sont à la charge d'*Eau des Lacs de l'Essonne*.

Eau des Lacs de l'Essonne se réserve le droit de rectifier la consommation facturée selon enquête et en conformité de la réglementation en vigueur.

L'arrêté du mars 2007 impose le contrôle des compteurs d'eau, propriété d'*Eau des lacs de l'Essonne*, la gestion d'un parc de compteurs de moins de quinze ans et le maintien à jour d'un carnet de métrologie.

Article 9. Installations privées

Les installations privées commencent à partir du filetage de sortie situé après (dans le sens d'écoulement de l'eau) le système de comptage. Le joint et le robinet après compteur font partie des installations privées. L'environnement hors-gel (regard, compact, etc...) abritant le compteur, sur le domaine public ou privé, appartient au propriétaire du lieu sur lequel il est implanté et dont le maintien en bon état est de sa responsabilité (propreté, vide de tous matériaux, échelons de descente et trappes).

Conformément aux prescriptions techniques de service, dans le cas où le regard de comptage ou le local recevant ce dernier devenait non conforme, l'utilisateur est invité par courrier à prendre contact avec *Eau des lacs de l'Essonne* afin de convenir d'un rendez-vous pour la mise aux normes de son installation. A l'issue de cette réunion avec le technicien, l'utilisateur doit engager, à ses frais, les travaux nécessaires dans un délai de trois mois. A défaut, la procédure de non-accès au compteur sera appliquée.

Dans le cas de l'habitat collectif, les installations privées désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés après (dans le sens d'écoulement de l'eau) le compteur général d'immeuble, hormis les systèmes de comptage installés dans le cadre de l'abonnement individuel.

La conception et la réalisation des installations privées sont exécutées aux frais de l'utilisateur et par l'entrepreneur de son choix. Il est seul responsable de l'entretien de ses installations privées.

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinées à la consommation humaine. A ce titre, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut exiger que soit installée et entretenue après le compteur (dans le sens d'écoulement de l'eau), un dispositif « anti-retour » conforme à la norme NF ou agréé par l'autorité sanitaire.

Eau des Lacs de l'Essonne ne peut pas être tenue responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité. Ceci vaut également dans le cadre du contrat « spécial incendie ».

Eau des Lacs de l'Essonne peut imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des nuisances pour le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier cette installation, le risque persiste, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut le fermer totalement, jusqu'à sa mise en conformité.

Article 10. Utilisation d'une source d'eau autre que le réseau public

Si l'immeuble dispose de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (par exemple provenant de puits, de forages, ou de récupération d'eau de pluie), il faut impérativement en avvertir *Eau des Lacs de l'Essonne*. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est strictement interdite.

Des agents nommément désignés par *Eau des Lacs de l'Essonne* peuvent contrôler les installations intérieures et les ouvrages de prélèvement de l'eau.

Eau des Lacs de l'Essonne informe l'usager de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés à l'avance. Il doit obligatoirement être présents lors de ce contrôle, ou se faire représenter. Si les agents d'*Eau des Lacs de l'Essonne* n'ont pas pu procéder au contrôle à la date prévue, *Eau des Lacs de l'Essonne* pourra saisir le juge judiciaire, y compris en référé en cas d'urgence, afin qu'il ordonne, sous astreinte (paiement d'une somme par jour de retard) de laisser les agents chargés du contrôle mener à bien leur mission. Le coût de la procédure engagée par *Eau des Lacs de l'Essonne* sera également facturé.

Après contrôle, *Eau des Lacs de l'Essonne* envoie un rapport de visite. Si l'ouvrage ou les installations intérieures ne protègent pas le réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution, ce rapport de visite expose la nature des risques constatés et fixe les mesures à prendre dans un certain délai. Une fois ce délai passé, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut organiser une nouvelle visite de contrôle et, après une mise en demeure restée sans effet, si les mesures demandées n'ont pas été exécutées, fermer le branchement.

Les tarifs de ces contrôles sont fixés à l'annexe 2 de ce règlement.

En cas de risque avéré et imminent de pollution provoqué par les installations intérieures ou les ouvrages de prélèvement, puits et forages, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut exceptionnellement et immédiatement fermer un branchement.

Enfin, tout dispositif de prélèvement, puit ou forage, permettant d'obtenir de l'eau destinée à un usage domestique doit être déclaré en mairie, à l'aide d'un formulaire dédié. En cas de réalisation d'un nouveau dispositif de prélèvement, la déclaration doit être faite au plus tard un mois avant le début des travaux.



Chapitre IV. La Facturation

Article 11. Catégories d'usagers

Compte tenu de l'usage principal qu'ils font de l'eau, les usagers du service public de l'eau sont rattachés à l'une des six catégories suivantes :

Les clients à usage domestique avec un compteur individuel :

Ces clients utilisent l'eau distribuée par *Eau des Lacs de l'Essonne* uniquement pour les besoins privés de leur vie quotidienne. Ils résident dans un logement indépendant à usage exclusif d'habitation ou, dans un logement à usage exclusif d'habitation à l'intérieur d'un immeuble collectif doté de compteurs individuels pour chaque logement.

Les clients à usage domestique avec un compteur collectif :

Ces clients utilisent l'eau distribuée par *Eau des Lacs de l'Essonne* uniquement pour les besoins privés de leur vie quotidienne. Ils résident dans un logement à usage exclusif d'habitation, à l'intérieur d'un immeuble collectif qui n'est pas pourvu de compteurs individuels.

La tarification progressive qui leur est applicable prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement. Le bailleur ou le syndic doit informer la régie du nombre de logement.

Les clients à usage professionnel :

Ces clients sont des personnes physiques ou morales qui utilisent l'eau fournie par *Eau des Lacs de l'Essonne* à titre professionnel, pour y exercer des activités à but lucratif.

Les clients administratifs et personnalités morales à but non lucratif :

Ces clients sont des personnes morales qui utilisent l'eau fournie par *Eau des Lacs de l'Essonne* dans le cadre d'une activité de service public ou à but non lucratif.

Les clients « spécial incendie » :

Ces clients ont conclu avec *Eau des Lacs de l'Essonne* un contrat « spécial incendie » dans les conditions prévues à l'article 5 de ce règlement.

Les clients atypiques :

Ces clients ont :

- soit obtenu auprès d'*Eau des Lacs de l'Essonne* un abonnement temporaire correspondant à un événement non permanent (Article 4),
- soit déclaré, au moment de leur demande d'abonnement, vouloir utiliser l'eau pour un usage différent de ceux prévus pour les cinq premières catégories d'usagers.

Article 12. Facturation de la consommation d'eau

Les tarifs applicables à chaque catégorie d'usagers sont fixés chaque année par le Conseil d'administration de la Régie. Ils figurent en annexe de ce règlement. Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés. Toute modification sera notifiée aux adhérents par tous moyens, avec information de la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

L'eau consommée est facturée au mètre cube. La tarification est proportionnelle aux volumes consommés.

Le prix au mètre cube de l'eau est précisé dans la plaquette concernant les tarifs annuels, annexée au présent règlement, et disponible sur le site Internet de la Régie à l'adresse : <http://www.eaudeslacsdelessonne.fr/documents.html>.

Le nombre de factures envoyées par an varie selon deux cas :

- Les compteurs non-équipés de radio/télé relève qui nécessitent une relève manuelle. Trois factures sont envoyées par an :
 - deux factures estimatives
 - une facture réelle à partir de la consommation réelle mesurée par le relevé du compteur chaque année.
- Les compteurs équipés de radio/télé relève qui sont relevés trois fois par an et donnent lieu à trois factures réelles par an.

L'utilisateur doit laisser l'accès aux agents d'*Eau des Lacs de l'Essonne* pour leur permettre d'effectuer le relevé de sa consommation.

Dans le cas où le compteur n'est pas équipé du système de radio/télé relève, les nouveaux clients devront communiquer un relevé de compteur dans l'année qui suit leur arrivée.

Si, au moment du relevé, l'agent d'*Eau des Lacs de l'Essonne* ne peut pas accéder au compteur, il laisse sur place une « carte de relevé » à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 15 jours.

L'utilisateur peut aussi communiquer son index de consommation :

- par téléphone au numéro indiqué sur la « carte de relevé »,
- par la voie électronique à l'adresse indiquée sur la « carte de relevé »
- en rapportant sa « carte de relevé » complétée au siège d'*Eau des Lacs de l'Essonne*
- sur son espace client.

Ce relevé effectué par le client est pris en compte et complète les informations sur la consommation mais ne peut aucunement se substituer d'un contrôle du compteur par *Eau des lacs de l'Essonne* impératif tous les deux ans.

Si l'utilisateur n'a pas renvoyé la « carte de relevé » ou communiqué son index de consommation dans le délai de 15 jours, sa consommation est estimée. La consommation est alors régularisée et la facture ajustée à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut pas être effectué durant deux années successives par les agents d'*Eau des Lacs de l'Essonne*, le client reçoit un courrier pour prendre rendez-vous dans un délai de 1 mois avec *Eau des Lacs de l'Essonne* pour permettre le contrôle du compteur.

Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, des frais de pénalité seront facturés.

Lorsque que l'alimentation est équipée d'un compteur en radio/télé relève, *Eau des lacs de l'Essonne* peut demander un contrôle visuel ou une intervention sur le dispositif. En cas d'incohérence entre les informations transmises et l'index réel, le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi.

Si le relevé à distance ne fonctionne pas, en l'absence de possibilité de contrôle depuis deux ans, le client est invité, par tous moyens, à prendre rendez-vous pour un contrôle.

En cas de constatation de défaillance du compteur, *Eau des lacs de l'Essonne* facturera sur la période concernée une consommation basée sur la moyenne journalière des consommations constatées grâce au relevé du nouveau compteur.

Article 13. Facturation des interventions d'Eau des Lacs de l'Essonne

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à la charge de l'utilisateur, sauf lorsqu'il adhère ou qu'il résilie son adhésion au service.

Les frais de relevé, après refus de l'installation de télé-relève, sont à la charge du client.

Eau des Lacs de l'Essonne indique sur la facture les frais correspondants aux interventions de l'année, qu'elle a assurée à la demande de l'utilisateur, ou qu'elle a dû assurer par la faute de l'utilisateur.

Les interventions et/ou déplacements abusifs, ou ne relevant de la compétence d'*Eau des lacs de l'Essonne*, sont facturés à l'utilisateur.

Tous ces frais figurent en annexe 2 de ce règlement.

Chapitre V. Les incidents

Article 14. Non-respect des conditions d'utilisation des équipements

En tant qu'abonné du service, l'utilisateur s'engage à ne pas :

- Utiliser l'eau pour un autre usage que celui qu'il a déclaré au moment de son adhésion,
- Revendre l'eau, prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics (par exemple, les bouches de lavage ou appareils d'incendie) sans autorisation écrite,
- Prélever de l'eau par piquage sur le branchement,
- Modifier sans autorisation d'*Eau des Lacs de l'Essonne*, l'emplacement de son compteur,
- Gêner le fonctionnement ou l'accès au compteur,
- Briser le dispositif de protection du compteur,
- Porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de toute substance, l'aspiration directe sur le réseau public, la mise en dépression de la canalisation publique à travers le branchement,
- Manœuvrer les appareils du réseau public, en particulier le robinet sous bouche à clé du branchement,
- Relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puit ou forage privé aux installations raccordées au réseau public,
- Utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques,
- Détériorer le dispositif de relève à distance,
- Modifier sans autorisation écrite le regard recevant l'ensemble de comptage,
- Détériorer les disconnecteurs et clapets.

En cas de violation des interdictions constatées par les agents d'*Eau des Lacs de l'Essonne* : L'utilisateur est pleinement responsable des dégâts causés par ces agissements, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut fermer l'alimentation en eau, y compris sans mise en demeure en cas de risque pour la sécurité des agents et du réseau ou la qualité de l'eau distribuée aux autres usagers. *Eau des Lacs de l'Essonne* peut facturer à l'utilisateur les frais d'intervention et les frais de réparation engagés du fait de ses agissements. *Eau des Lacs de l'Essonne* peut également engager des poursuites.

De plus, tout prélèvement illicite d'eau sur le réseau public donne lieu à la facturation forfaitaire de 200 m³ (deux cents mètres cubes) au tarif applicable aux usagers temporaires.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, l'utilisateur n'a pas suivi les indications d'*Eau des Lacs de l'Essonne* ni présenté des garanties suffisantes dans le délai qu'elle a fixé, l'adhésion peut être résiliée et le compteur déposé.

En cas de détérioration volontaire ou de disparition du compteur, la consommation de l'année en cours est supposée être égale à la moyenne des consommations relevées sur les deux dernières années. Si il n'y a pas de relevé réel de référence, la consommation de l'année en cours sera calculés sur la moyenne de consommation calculée avec le nouveau compteur

Si cet incident arrive dans la première année d'adhésion, la consommation de l'année en cours sera évaluée en fonction des caractéristiques de consommation.

Article 15. Non-respect du délai de paiement

Le paiement des factures doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture. En cas de difficultés, l'utilisateur doit en faire part à *Eau des Lacs de l'Essonne* dans les meilleurs délais, qui, après étude de la situation, peut orienter l'utilisateur vers les dispositifs d'aide.

Les moyens de paiement proposés sont :

- Le titre interbancaire de paiement (TIP)
- Le chèque bancaire ou postal
- Le prélèvement automatique à échéance de la facture ou la mensualisation
- Le virement bancaire
- La carte bancaire
- Le paiement en ligne à partir de l'espace client

Si, à la date limite indiquée sur la facture, l'utilisateur n'a pas réglé tout ou partie de sa facture, il reçoit une lettre de relance simple ou un mail de la part d'*Eau des Lacs de l'Essonne*.

Après l'envoi de cette relance, si la facture n'est toujours pas réglée, le comptable du Trésor public engage le recouvrement forcé des sommes dues.

Le recouvrement est alors assuré par 3 centres des finances publiques :

- Le centre des finances publiques de Grigny pour la part *Eau*,
- Le centre des finances publiques de Savigny-sur-Orge et celui de Vitry-sur-Seine pour la part *Assainissement*,

Article 16. Demande d'écrêtement sur consommation (Loi Warsmann)

En cas de constat d'une augmentation anormale de la consommation au vu du relevé de compteur, *Eau des Lacs de l'Essonne* informe de cette augmentation anormale par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.

L'utilisateur peut à tout moment contrôler la consommation indiquée au compteur, et il peut à tout moment détecter une fuite en fermant tous les robinets dans son habitation et en vérifiant si le compteur s'arrête, ou non, de tourner.



Si l'usager envoie, sous un délai de 1 mois à compter de la constatation de l'augmentation anormale de consommation, l'attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de réparation (sauf lorsque les fuites sont dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage), l'usager n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne d'eau.

Dans le cas de constat d'une fuite, et de non fonctionnement du compteur, le compteur sera changé par *Eau des Lacs de l'Essonne* à ses frais. La consommation de référence sera déterminée grâce à la consommation moyenne journalière constatée sur le nouveau compteur.

Dans le cas où la fuite serait constatée dans une habitation inhabitée depuis plus de trois ans, l'écèlement se fera sur la base d'une consommation de 120 m³ par an.

Lorsqu'il reçoit une demande d'écèlement de facture présentée par un usager, le service de la Régie publique peut procéder à tout contrôle nécessaire.

En cas d'opposition à ce contrôle de la part d'un usager, la Régie publique peut engager, s'il y a lieu les procédures de recouvrement.

Les personnes qui peuvent bénéficier de ce droit sont les titulaires d'un contrat pour la consommation d'eau d'un logement situé dans un immeuble individuel ou collectif et dont aucun écèlement n'a été accordé au cours des 3 dernières années.

Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écèlement d'une facture sont :

- Les fuites des canalisations de distribution d'eau qui alimentent exclusivement un local d'habitation
- Les fuites des canalisations alimentant des dépendances du logement lorsqu'elles sont exclusivement réservées à l'usage familial et sont alimentées par le même compteur que le logement concerné.

En revanche, elles ne peuvent donner lieu à un écèlement de la facture lorsque les canalisations utilisées concernent :

- une activité professionnelle (quelle que soit la nature de l'activité professionnelle),
- l'alimentation des locaux ouverts au public (ERP),
- l'alimentation de terrains ou locaux autres que des logements lorsque ces terrains ou locaux sont loués ou mis à disposition d'un tiers par l'usager pour un usage quelconque,
- l'arrosage de jardins ou d'espaces verts y compris pour l'usage familial.

Il sera refusé le bénéfice d'un écèlement lorsque la demande présentée par l'usager ne correspond pas aux articles L 2224-12-4 et R 2224-20-1 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Article 17. Interruption momentanée de service

Eau des Lacs de l'Essonne, responsable du bon fonctionnement du service, peut être tenue de réparer ou de modifier les installations d'alimentation en eau dans l'intérêt général.

Ces interventions peuvent nécessiter une interruption temporaire de la fourniture d'eau.



Lorsque ces interruptions sont prévisibles (travaux de raccordement ou d'entretien), *Eau des Lacs de l'Essonne* en informe l'utilisateur 48 heures au moins à l'avance par la déposition d'un avis « d'arrêt d'eau » dans sa boîte aux lettres, par courrier, sms, par affichage ou par voie de presse. Sauf interruption de plus de 48 heures, les suspensions de l'alimentation en eau ne donnent droit à aucun dédommagement.

Pendant ces interruptions, les robinets doivent être fermés, car la remise en eau peut intervenir sans préavis. Si les robinets restent ouverts, les dommages provoqués par cette remise en eau sont de l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Quand l'interruption du service est supérieure à 12 heures, *Eau des Lacs de l'Essonne* doit mettre un secours en eau potable à disposition des usagers concernés.

Eau des Lacs de l'Essonne ne peut pas être tenue responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un événement dit de force majeure, nécessitant une fermeture immédiate.

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

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue sans donner droit à dédommagement.

Article 18. Accidents de service

En dehors des cas de force majeure, la responsabilité d'*Eau des Lacs de l'Essonne* peut être engagée pour les troubles occasionnés par des accidents de service, notamment dans les cas :

- d'une interruption générale ou partielle du service qui ne serait pas liée à l'aménagement ou à l'entretien du réseau,
- d'insuffisance ou de brusque variation de la pression d'eau,
- de fourniture d'eau non conforme aux règlements sanitaires.

Article 19. Litige

En cas de réclamation portant sur la conclusion ou l'exécution du contrat d'adhésion aux services de fourniture d'eau (montant des factures, prestations d'*Eau des Lacs de l'Essonne*...), une demande doit être envoyée à *Eau des Lacs de l'Essonne* soit par courrier, soit par courriel : contact@eaudeslacsdelessonne.fr.

En l'absence de réponse de la Régie sous 15 jours, ou en cas de réponse défavorable, l'utilisateur peut saisir le Médiateur de l'Eau pour un règlement amiable du différend :

- par Internet à l'adresse : https://www.mediation-eau.fr/FR/la-mediation/le_mediateur.asp
- ou par courrier à l'adresse suivante :

Médiation de l'Eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Si le litige porte sur un montant inférieur à 10 000 euros, il est possible de saisir le Tribunal d'instance de Juvisy-sur-Orge, 27 rue Victor Hugo BP 01, 91265 Juvisy sur Orge Cedex.

Si le litige porte sur un montant supérieur ou égal à 10 000 euros, il est possible de saisir le Tribunal de grande instance d'Evry, 9 rue des Mazières, 91012 Evry Cedex.



Chapitre VI. La résiliation de l'abonnement

Article 20. Demande de résiliation de l'abonnement

- L'utilisateur peut demander la fermeture de son branchement, pour des raisons de sécurité, à tout moment par lettre simple ou par courrier électronique adressé à *Eau des Lacs de l'Essonne*, ou directement dans les bureaux de la régie. Dans tous les cas, la fermeture intervient dans un délai maximal de dix jours à compter de la réception de la demande. Un rendez-vous sera fixé sur place avec la présence de l'utilisateur ou d'un représentant. Une facture des consommations sera envoyée à l'utilisateur.
- L'utilisateur peut demander la résiliation de l'abonnement suite à un déménagement, dans les 10 jours à compter de la vente ou de la fin du bail, par lettre simple ou par courrier électronique adressé à *Eau des Lacs de l'Essonne*, ou directement dans les bureaux de la régie. Il devra transmettre le relevé de compteur ainsi qu'une copie de son attestation de vente ou de la copie de son état des lieux.

Une facture de fin de contrat est envoyée à l'utilisateur, à sa nouvelle adresse qu'il doit communiquer. Cette facture présente le solde des consommations, établie à partir de l'index compteur de départ.

Si l'utilisateur n'a pas donné accès ou vérifié la coupure d'eau au niveau de ses installations, *Eau des Lacs de l'Essonne* n'est pas tenue responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts, ou une fuite d'eau sur la partie privée. Ceci s'applique également dans le cadre des fermetures par sécurité.

Sauf si un nouvel utilisateur demande à lui succéder, la résiliation de l'adhésion entraîne la fermeture du branchement et la dépose éventuelle du compteur par *Eau des Lacs de l'Essonne*, en présence du propriétaire ou d'un représentant légal.

Si l'utilisateur part définitivement sans avoir résilié son adhésion, il doit payer à *Eau des Lacs de l'Essonne* des frais d'enquête, fixés à l'annexe 2 de ce règlement, correspondant forfaitairement aux frais engagés par *Eau des Lacs de l'Essonne* pour le retrouver et régulariser sa situation. L'adhésion est alors résiliée d'office et il reçoit une facture d'arrêt de compte, établie sur la base de l'index du compteur communiqué par son successeur dans les locaux, ou relevé par *Eau des Lacs de l'Essonne* lors de l'adhésion du successeur.

Il incombe au propriétaire de l'appartement dont un locataire utilisateur du service est parti définitivement, de notifier ce départ ainsi que les coordonnées (numéro de téléphone, nouvelle adresse) du locataire parti, ainsi que celles du nouveau locataire.

Lorsqu'un utilisateur décède, ses héritiers ou ayants droits sont redevables vis-à-vis d'*Eau des Lacs de l'Essonne* de toutes sommes dues en vertu de l'adhésion initiale, y compris les consommations constatées jusqu'au transfert ou à la résiliation de l'adhésion.

Article 21. Redressement judiciaire

En cas de redressement judiciaire, le mandataire désigné par décision de justice devra, dans les huit jours d'ouverture du redressement, reconnaître contradictoirement l'index du compteur avec *Eau des Lacs de l'Essonne*. Ce relevé d'index donnera lieu à l'édition d'une facture. A défaut d'un tel relevé, la facture sera établie sur la base d'une estimation de la consommation depuis la dernière facture. Lorsque le redressement judiciaire est assorti d'un contrat de location-gérance, une adhésion sera souscrite par le locataire-gérant autorisé par le mandataire de justice habilité.



Article 22. Liquidation judiciaire

Lorsqu'une procédure de liquidation judiciaire est ouverte contre un abonné, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut résilier l'adhésion et fermer le branchement après un délai de quinze jours à partir du jugement d'ouverture de la procédure, sauf si, dans ce délai, l'administrateur judiciaire ou le mandataire judiciaire à la liquidation a demandé par écrit à *Eau des Lacs de l'Essonne* de maintenir la fourniture d'eau.

Article final

L'Etablissement public territorial peut décider de modifier ce règlement du service. Les modifications sont alors portées à la connaissance de l'utilisateur.


Le Président de l'Etablissement public territorial, le Directeur de la Régie, les agents d'*Eau des Lacs de l'Essonne* et le comptable public d'*Eau des Lacs de l'Essonne* sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

Délibéré et voté par le Conseil communautaire de la Communauté d'Agglomération *Les Lacs de l'Essonne* le 9 décembre 2010.

Modifié par le Conseil communautaire de la Communauté d'agglomération *Les Lacs de l'Essonne* les 12 mai 2011, 14 décembre 2011, le 13 décembre 2012, le 16 janvier 2014 et le 30 septembre 2015, et le 16 décembre 2015.

Modifié par le conseil territorial de l'Etablissement Public Territorial Grand-Orly Seine Bièvre le 26/01/2021 et 10/10/2023

Michel LEPRETRE



**Président de l'Etablissement Public Territorial
Grand-Orly Seine Bièvre**



ANNEXE : Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Aspects généraux :

Les prescriptions techniques qui suivent s'imposent au propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements auteur de la demande d'individualisation, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- le Syndicat des copropriétaires, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme à la réglementation en vigueur, et ne pas dégrader la qualité de l'eau, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article R1321-57 du Code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

Les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble, ou compteur général du lotissement, sauf spécification contraire expresse prévue au contrat particulier d'adhésion établi entre *Eau des Lacs de l'Essonne* et le propriétaire. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives sont strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

Le propriétaire doit s'assurer du respect des dispositions définies par le code de la santé publique et plus particulièrement de ses articles R.1321-54 à R.1321-59.

Les surpresseurs ne doivent pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 10 bars. Pour s'assurer du respect de cette obligation, *Eau des Lacs de l'Essonne* peut exiger l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

Prescriptions techniques :

Dans le cadre de la réalisation d'un bâtiment neuf et avant tout commencement des travaux, le propriétaire bailleur privé ou public ou le syndicat de copropriétaires doit se conformer aux prescriptions techniques de *Eau des Lacs de l'Essonne*.

Dans un immeuble neuf, et lorsque cela est possible dans un immeuble ancien, chaque branchement correspondant à un abonné individualisé possède un compteur particulier d'un modèle agréé par *Eau des Lacs de l'Essonne* et un robinet d'arrêt avant compteur de type tête cachée, entrée inviolable avec serrure de sécurité, agréés par *Eau des Lacs de l'Essonne*. Ceux-ci sont accessibles par les agents d'*Eau des Lacs de l'Essonne* sans pénétrer dans le logement.

Chaque colonne montante ou branchement individuel dans le cas d'un lotissement doit être équipée d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs sont installés.

En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, *Eau des Lacs de l'Essonne* et le propriétaire définissent ensemble les dispositions optimales d'isolement.



Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements, chaque logement est équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible par *Eau des Lacs de l'Essonne*, permettant notamment à *Eau des Lacs de l'Essonne* de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui en garantit un niveau de maintenance et de remplacement suffisant afin qu'elles soient en permanence en bon état de fonctionnement. Le propriétaire doit laisser libre accès et libre utilisation des vannes d'arrêt à *Eau des Lacs de l'Essonne*.

Le plan complet du réseau privé doit être communiqué à *Eau des Lacs de l'Essonne* et comporter les emplacements de tous les organes hydrauliques. Il comprend la description technique de l'immeuble telle que le plan des canalisations au 1/100°, le plan de situation des comptages en place ou à installer, la nature des canalisations en place ou prévues, les équipements raccordés entre le compteur général et les compteurs particuliers, et les conditions d'accès à l'immeuble (clé, badge, code...) Une boîte à clés doit être mise en place à l'entrée du bâtiment, un modèle normalisé doit être agréé par *Eau des Lacs de l'Essonne* et posé par le propriétaire ou demandeur de l'individualisation des compteurs.

Chaque antenne du réseau doit être équipée d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre.

Description du poste de comptage

Chaque poste de comptage doit comprendre un système de pose du compteur garantissant de pouvoir poser des compteurs de 110 mm de longueur minimum.

Dans le cadre d'un immeuble neuf, et toutes les fois où les conditions techniques d'un bâtiment ancien le permettent, chaque poste de comptage doit comprendre outre le compteur d'un modèle agréé par *Eau des Lacs de l'Essonne* :

- Un robinet d'arrêt ¼ de tour avant compteur, verrouillable de type tête cachée, entrée inviolable avec serrure de sécurité, agréé par *Eau des Lacs de l'Essonne* et accessible sans pénétrer dans les logements,
- Un clapet anti-retour conforme aux normes en vigueur et agréé par *Eau des Lacs de l'Essonne*.

Chaque poste de comptage doit être identifié par une plaque ou système équivalent gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant :

- La référence du lot desservi,
- La référence d'*Eau des Lacs de l'Essonne*.

La convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau passée avec le propriétaire comprend impérativement la liste exhaustive des postes de comptage ainsi que de leurs bénéficiaires (référence du lot). Les renseignements administratifs suivants devront être fournis :

- Liste des propriétaires de logements, avec coordonnées complètes ;
- Liste des éventuels locataires occupant les logements ;
- Plan de l'immeuble faisant apparaître clairement les propriétaires et occupants de chaque logement ;
- Nom et coordonnées du syndic ou bailleur éventuel.



Tous les compteurs utilisés pour la facturation par *Eau des Lacs de l'Essonne* doivent être d'un modèle agréé par elle.

Les compteurs individuels sont :

- De classe C, satisfaisant à la réglementation française en vigueur ;
- De technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée ;
- De diamètre 15 mm et de débit nominal (Q_n) d'un mètre cube et demi par heure, excepté pour les points d'eau des parties communes pour lesquels le débit de pointe est supérieur à 3 m³/h ;
- De longueur 110 mm pour les compteurs de Q_n 1,5 m³/h.

Les compteurs individuels sont fournis et posés par *Eau des Lacs de l'Essonne*, dans les conditions prévues par le règlement de service. Ils sont relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au règlement de service.

Pour les immeubles et lotissements existants, le compteur général d'immeuble ou de lotissement est conservé, lorsqu'il est déjà en place. Dans le cas des immeubles et lotissements existants déjà dotés de compteurs individuels et non dotés d'un compteur général, comme dans le cas des immeubles ou de lotissements neufs, un compteur général d'immeuble ou de lotissement est installé par *Eau des Lacs de l'Essonne*, aux frais du propriétaire. Il est installé soit en domaine public, soit en domaine privé aussi près que possible du domaine public et doit être aisément accessible aux agents d'*Eau des Lacs de l'Essonne*. Ce compteur appartiendra à *Eau des Lacs de l'Essonne*.

Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m³/h, les appareils de lutte contre l'incendie sont branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres usages. Ce réseau est également équipé d'un compteur général faisant l'objet d'une adhésion particulière. Les appareils branchés sur ce réseau ne doivent pas être utilisés pour d'autres besoins que la lutte contre l'incendie.

Pour les lotissements, tout dispositif de protection incendie est branché sur le réseau privé de distribution sous réserve qu'il soit dimensionné pour répondre à l'ensemble des besoins incendie et individuel.

Outre l'équipement des postes de comptage en clapets anti-retour, le propriétaire de l'immeuble, dans le cadre de l'individualisation, est tenu d'installer à l'aval immédiat du compteur général un ensemble de protection conforme aux prescriptions réglementaires et normatives en vigueur. Il doit l'équiper d'un point de prélèvement d'eau qui permet, le cas échéant, de s'assurer du respect des engagements de qualité de l'eau, par *Eau des Lacs de l'Essonne*, en limite du réseau public.

