

RÈGLEMENT

du service public d'eau potable

eau
de la métropole
nantaise

Sommaire

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

Préambule

CHAPITRE 8 Factures - paiements 32

Article 31	Paiement des fournitures d'eau.....	32
Article 32	Surconsommation due à une fuite d'eau après compteur de l'abonné	32
Article 33	Paiement des autres prestations.....	33
Article 34	Dispositions d'application.....	33
Article 35	Délais de paiement - Défaut de paiement – Frais et intérêts de retard.....	33
Article 36	Difficultés de paiement.....	33
Article 37	Erreur dans la facturation.....	34

CHAPITRE 9 Perturbations de la fourniture d'eau 35

Article 38	Interruption de la fourniture d'eau	35
Article 39	Variation de pression.....	35
Article 40	Eau non conforme aux critères de potabilité.....	35

CHAPITRE 10 Sanctions et contestations 37

Article 41	Infractions et poursuites - Pénalités.....	37
Article 42	Litiges - Voies de recours.....	38

CHAPITRE 11 ... Dispositions d'application 39

Article 43	Date d'application.....	39
Article 44	Contrats d'abonnement en cours.....	39
Article 45	Modification du règlement de service.....	39
Article 46	Application du règlement de service.....	39

« **Nantes Métropole** » est l'autorité organisatrice du service public d'eau potable sur l'ensemble de son territoire faisant exploiter le service de production et distribution d'eau potable par des opérateurs public ou privé et réalisant des travaux de renouvellement, d'extension et de renforcement des réseaux et des ouvrages.

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

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

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

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

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

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

« **Le payeur** » désigne la personne physique ou morale, identifiée pour le règlement des factures d'eau

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

CHAPITRE 1

Dispositions générales

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

ARTICLE 1

Objet du règlement de service – Modalités de remise

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

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

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

Pour toute modification du règlement de service, une information est réalisée à l'abonné avant sa mise en application ou à défaut dans l'année de sa mise en œuvre. Pour se faire, une information sur la facture de l'usager suffira à l'informer de la mise à jour du règlement de service, précisant les conditions de disponibilité du règlement.

ARTICLE 2

Obligations respectives de l'exploitant et des abonnés

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

- le Code de la santé publique,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

■ 2.2 | Obligations générales des abonnés et des usagers

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

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

En particulier, il leur est interdit :

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

- de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet après compteur, des robinets de purge et du robinet d'arrêt avant compteur ;
- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification de leur branchement ;
- de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- de perturber le fonctionnement du réseau public en créant des phénomènes de coups de bélier, bruit, etc. par la présence d'appareils sur les installations privatives (surpresseurs, robinets de puisage à fermeture trop rapide, etc.) ;
- de manœuvrer les appareils du réseau public, d'utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques ;
- de procéder au montage et démontage du branchement, du compteur (y compris clapet et robinet avant compteur) et, le cas échéant, du dispositif de relève à distance ;
- de relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public.

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

- peut entraîner la fermeture du branchement après mise en demeure et l'application de frais fixés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole (notamment frais de fermeture/ouverture de branchement). En cas de risques pour la continuité de la distribution d'eau potable ou la santé publique, la fermeture du branchement pourra être immédiate, sans mise en demeure préalable ;
- est passible de sanctions et poursuites. Ceci vise notamment les sanctions prévues à l'article 41 du présent règlement de service ou fixées par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

CHAPITRE 2

Le contrat d'abonnement

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

ARTICLE 3

Demande d'abonnement

3.1 | Dispositions générales

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

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

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

La réception par l'exploitant d'un contrat d'abonnement complété et signé vaut souscription du contrat d'abonnement et acceptation de ses conditions particulières et du règlement de service. Il confère la qualité d'abonné au demandeur. La copie d'une pièce d'identité est exigée pour la constitution du dossier d'abonnement. Cette pièce n'est pas conservée et sert uniquement à s'assurer de la conformité de l'identité du demandeur de l'abonnement.

À défaut de contrat d'abonnement signé ou si l'abonnement n'est pas complété des mentions obligatoires, le demandeur ne pourra se voir attribuer la qualité d'abonné au service et pourra se voir appliquer les stipulations de l'ar-

ticle 12 du présent règlement (cas d'un défaut d'abonnement).

3.2 | Principes généraux du type d'abonnement en habitat collectif

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

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

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

Ce passage à l'abonnement individuel est conditionné au respect des conditions techniques et administratives fixées décrites à l'article 6. Les conditions techniques de mise en œuvre sont explicitées au sein de l'annexe 1b « prescriptions

techniques liées à l'individualisation ». Ce cahier fait l'objet de mise à jour régulière indépendamment de la mise à jour du règlement de service.

La souscription du ou des abonnements en décaoulant est réalisée dans les conditions fixées au présent article 3, sous réserve des stipulations particulières décrites ci-après.

Pour les immeubles individualisés gérés par l'exploitant sans qu'un contrat d'individualisation n'ait été conclu avec l'exploitant, il est nécessaire de disposer d'un compteur général, fourni et posé par l'exploitant, sans frais pour le propriétaire et de respecter les prescriptions particulières en annexe 1b au présent règlement de service « prescriptions techniques liées à l'individualisation ».

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

Lorsque le contrat d'abonnement est conclu à distance ou hors établissement, les règles fixées par le Code de la consommation sont applicables à toute demande d'abonnement formulée par un demandeur ayant la qualité de consommateur. L'abonné consommateur bénéficie notamment d'un droit de rétractation à compter de la signature de son contrat d'abonnement.

S'il fait usage de son droit de rétractation alors qu'il avait demandé à être alimenté en eau potable avant la fin du délai de rétractation, l'abonné consommateur procède au versement du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication à l'exploitant de la décision de se rétracter et sur la base de l'index du compteur transmis par l'abonné ou, le cas échéant, relevé par l'exploitant. Ce relevé fera l'objet d'une facturation à l'abonné.

La demande de rétractation est réalisée par l'abonné consommateur sur demande expresse à l'aide du formulaire type transmis par l'exploitant ou toute autre déclaration, dénuée d'ambi-

guïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

ARTICLE 4

Conditions d'obtention de la fourniture d'eau

■ 4.1 | Dispositions générales

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

Un abonnement et un branchement distincts sont obligatoires :

- pour chaque construction indépendante ou contiguë, y compris sur une même propriété ou dans le cas d'immeubles avec un sous-sol commun, un ratio moyen d'un branchement pour 50 logements est préconisé.
- pour chaque usage de l'eau.

Afin de faciliter les opérations de suivi de créations de branchement et de pose de compteur, il est précisé que dès lors qu'une demande de branchement est enregistrée chez l'exploitant, elle inclut en même temps la pose du compteur.

■ 4.2 | Branchements neufs

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

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

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

■ 4.3 | **Branchements existants**

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

ARTICLE 5

Durée du contrat d'abonnement

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

La fourniture d'eau est effective :

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

ARTICLE 6

Règles relatives aux conditions d'individualisation pour les immeubles collectifs à usage d'habitation

Les conditions administratives, techniques et financières particulières de l'individualisation des contrats d'abonnements de fourniture d'eau dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements, y

compris lotissement privé, ci-après désigné par « l'immeuble », au bénéfice des occupants, locataires ou copropriétaires, en application de l'article 93 de la loi 2000-1208 du 13 décembre 2000 et du décret n°2003-408 du 28 avril 2003 sont définies ci-après.

■ 6.1 | **Modalités de passage à l'individualisation**

• **Généralités :**

L'individualisation du contrat de fourniture d'eau permet la création d'abonnements individuels. Chaque foyer devient alors abonné du service d'eau potable et doit, à cet effet, signer un contrat d'abonnement individuel. Un minimum de 5 compteurs est nécessaire pour procéder à l'individualisation.

Il n'y a pas d'individualisation partielle. Tous les lots d'une copropriété et/ou d'un immeuble, derrière un même branchement d'adduction à l'eau potable, sont concernés. Dans ce cadre, il est nécessaire de définir, dès la phase projet, le nombre de branchement nécessaire à une opération immobilière avec la réalisation d'un branchement par bâtiment sauf dérogation étudiée par l'exploitant (sous-sol avec point d'eau commun).

Pour les lotissements privés, le nombre de branchements au réseau d'eau potable est également à définir dès la phase de conception du projet en contactant l'exploitant.

Le syndic, l'organisme d'HLM, le propriétaire ou la copropriété sont désignés dans le présent document par le « Propriétaire ». Ce Propriétaire est le demandeur de l'individualisation auprès de l'exploitant. Pour des constructions neuves, le demandeur peut être le maître d'ouvrage. La demande préliminaire et la validation définitive de la demande d'individualisation doivent être formulées par lettre recommandée avec accusé de réception, ou mail, accompagné des pièces nécessaires listées au paragraphe 6.2 pour ins-

truction par l'exploitant. Le Propriétaire qui a formulé la demande prend en charge les études et travaux nécessaires à l'individualisation ainsi que le coût de la pose des compteurs et des visites de conformité effectuées par l'exploitant.

Le demandeur de l'individualisation peut-être le signataire du contrat d'individualisation des contrats de fourniture d'eau et s'engage à respecter l'ensemble de ces conditions (annexe 1a).

En cas de changement de Propriétaire, ou de transfert de gestion de l'Immeuble, de la maîtrise d'ouvrage au syndic, le contrat d'individualisation et sa responsabilité sont transférés au nouveau gestionnaire. Le nouveau responsable se déclare auprès de l'exploitant pour l'informer de ce changement, notamment pour régulariser les conditions de facturation des compteurs pour les espaces communs.

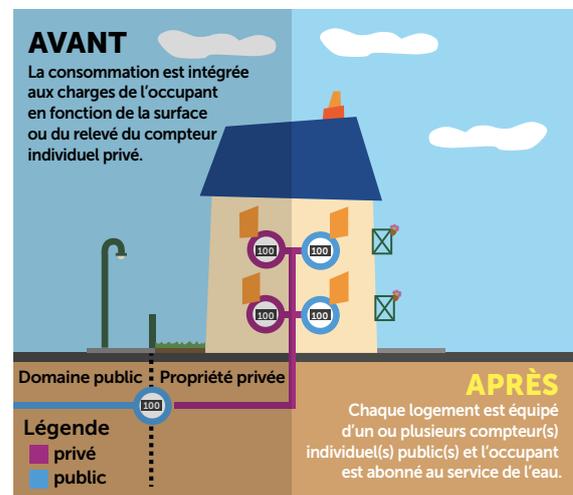
• Propriétés du patrimoine

Les canalisations avant et après le compteur individuel, les clapets anti-retour et les robinetteries situées à l'intérieur de l'Immeuble ou propriété privée, depuis la limite du domaine public, seront installés par le Propriétaire et resteront sa propriété. Il en assurera l'entretien (conformément au Code de la santé publique), à l'exception des compteurs.

Tout piquage sur ces canalisations devra être muni d'un compteur individuel, y compris pour les parties communes (ECS, chauffage, local commun, ...). Le montage type devra être préparé conformément aux spécifications techniques de l'exploitant (voir annexe 1b).

La limite de responsabilité entre le réseau public et le réseau privé se situe après le clapet anti-retour du compteur général (compteur de branchement). Pour les copropriétés ou Immeubles ou lotissements privés n'ayant pas de compteur général, l'exploitant peut en imposer la mise en œuvre notamment dans la situation où la relève des compteurs individuels ne peut-être assurée (compteurs dans les logements et relève insuffi-

sante) ce cas de figure entraînant des défauts de facturation et conduisant alors à la désindividualisation des logements. Par ailleurs, Il permet de distinguer le domaine privé du domaine public et de comptabiliser la totalité de l'eau consommée par la propriété privée et ainsi de déterminer des éventuelles pertes d'eau. Sa mise en place est facturée au Propriétaire.



Pour plus d'information sur le branchement au réseau d'adduction à l'eau potable, l'utilisateur doit se reporter au chapitre 3 du règlement de service

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

Le compteur général est positionné sur le domaine privé, en limite de propriété, dans un regard à compteur, accessible par l'exploitant. Le compteur général sert de compteur de chantier, dans la mesure du possible, jusqu'à la pose de tous les compteurs individuels.

Pour tous les branchements neufs jusqu'au diamètre 40 mm inclus, l'exploitant pose une vanne avant compteur et un clapet anti-retour agréé

NF ; au-delà de 40 mm, une autre vanne est ajoutée après le clapet.

Ces pièces seront facturées aux demandeurs dans le coût du branchement. Par contre, la pose du compteur ne sera pas facturée si elle a lieu en même temps que la réalisation du branchement. Les compteurs individuels déjà existants sont remplacés automatiquement par les compteurs mis en œuvre par l'exploitant et font l'objet d'une facturation aux propriétaires.

■ 6.2 | Conditions d'instruction d'une demande d'individualisation

le propriétaire devra fournir et /ou respecter auprès de l'exploitant les pièces mentionnées ci-dessous afin de permettre à ce dernier de mener l'instruction du dossier:

- > Fourniture du courrier type demande d'individualisation, le retour complété du contrat d'individualisation annexe 1a du présent règlement de service
- > Si besoin la réalisation d'un diagnostic de conformité technique des installations d'eaux de l'Immeuble.
- > Si besoin, fourniture des plans de recolement des réseaux de l'Immeuble et/ou copropriété, du positionnement du compteur général et du positionnement des futurs compteurs individuels.
- > Si besoin, fourniture de la description de l'Immeuble et des installations spécifiques existantes (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, systèmes de production d'eau chaude, etc.),
- > Fichier de renseignements (format libre office ou excel) des propriétaires, et locataires le cas échéant, remis par l'exploitant, dûment complété avec les coordonnées complètes des propriétaires et des locataires le cas échéant permettant de générer les demandes d'abonnement. Dans le cas où les coordonnées des locataires ne sont pas renseignées, l'abonné payeur identifié sera le propriétaire.
- > Fourniture, dans le cas d'Immeubles neufs, ou d'Immeubles existants sans compteurs

individuels ou équipés de compteurs individuels non conformes aux prescriptions techniques, ainsi que d'une demande d'abonnement en eau pour chaque piquage des parties communes, dûment complétées

- > Formulaire de demande de pose de compteurs d'eau pour l'individualisation des contrats d'abonnement

Le dossier remis à l'exploitant doit respecter les prescriptions techniques de l'exploitant propres aux Immeubles collectifs (annexe 1b). Les études ou travaux de mise en conformité des installations d'eau aux normes sanitaires et aux prescriptions techniques sont à la charge du Propriétaire. Le cas échéant, le programme des travaux de mise en conformité et son échéancier prévisionnel doivent être joints à la demande préliminaire d'individualisation.

Toute pièce manquante nécessaire à l'étude du dossier pourra être demandée au Propriétaire. À réception du dossier complet, l'exploitant dispose d'un délai d'un mois pour instruire la demande et faire un retour au Propriétaire. Les échanges entre le propriétaire et l'exploitant peuvent être réalisés par mail ou par courrier.

L'exploitant procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de deux mois, à compter de la réception de la confirmation de la demande, ou si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le Propriétaire, à moins qu'un délai différent n'ait été convenu entre le Propriétaire et l'exploitant. Par ailleurs, l'exploitant se réserve le droit notamment à faire enlever par le propriétaire ou le demandeur de l'individualisation toute pièce de jonction (robinet manœuvrable..) pouvant perturber ou altérer la pérennité de l'eau avant montage.

■ 6.3 | Abonnement individuel

Un seul type d'abonnement est défini dans le cadre de la mise en place de l'individualisation. L'abonnement individuel est souscrit pour chaque piquage d'eau de l'Immeuble y compris

pour les parties communes. À défaut d'occupant, en cas de logements vacants, le Propriétaire de l'Immeuble devra souscrire impérativement, en son nom, le contrat d'abonnement de chaque logement vacant.

La consommation de chaque piquage d'eau sur la colonne d'alimentation est comptabilisée par le compteur individuel. Des compteurs individuels sont également installés pour enregistrer les consommations des parties communes (local poubelles, eau chaude sanitaire, arrosage, etc.). L'abonnement des compteurs des communs est souscrit par le Propriétaire de l'Immeuble ou son représentant, le plus souvent le syndic.

Les abonnements individuels commencent à la date de pose de l'intégralité des compteurs individuels par l'exploitant du site concerné. À cette date une fin d'abonnement est réalisée sur le compteur général. Le Propriétaire n'a plus à souscrire d'abonnement pour le compteur général, dit compteur collectif de l'Immeuble. Néanmoins il est conservé. Il délimite la limite physique des ouvrages du service public.

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

Dans le cas d'Immeubles existants, avec des compteurs individuels en place, l'exploitant remet, au Propriétaire, un fichier qui doit être dûment rempli, permettant ainsi d'assurer une reprise correcte des données existantes. S'ils sont conformes aux prescriptions techniques (annexe 1b), les compteurs sont cédés à titre gracieux à la collectivité.

L'abonnement individuel prend effet à la date de relève de l'index du ou des compteurs d'eau froide des logements individuels, communiqué par le Propriétaire, dans le fichier mentionné

ci-dessus, ou relevés par l'exploitant. Le relevé initial des index des compteurs doit être réalisé le même jour pour l'ensemble des compteurs. Le Propriétaire s'engage à faire valider auprès des futurs abonnés les index qui vont servir à l'individualisation et doit pouvoir en apporter la preuve à l'exploitant en cas de litige.

Dans les deux cas précédents, pour des Immeubles neufs ou existants, lors des états des lieux de sortie ou d'entrée, la personne représentant le Propriétaire et qui réalise l'état des lieux doit systématiquement relever l'index du compteur d'eau froide, le numéro du compteur correspondant, remplir l'intégralité des éléments nécessaires à la souscription ou à la résiliation du contrat dès qu'il en a connaissance, et doit retourner l'ensemble de ces informations à l'exploitant. Dans le cas où des consommations sont enregistrées sans qu'un contrat d'abonnement n'ait été souscrit, ces consommations seront à la charge du propriétaire de l'immeuble.

Le Propriétaire est toujours titulaire d'un abonnement pour le compteur général. Seule la consommation au compteur général est facturée dans le cas particulier suivant :

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

Dans ce cas, l'écart observé est anormal d'un point de vue technique. Un courrier d'alerte est envoyé par l'exploitant au Propriétaire. Ce dernier doit alors analyser cet écart et en trouver la cause (fuite sur réseau privé, lot individuel sans compteur, ...).

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

En cas d'enlèvement, de manque ou perte de compteur individuel, d'ajout de lot individuel sans en avoir informé l'exploitant, ce dernier peut facturer l'écart de consommation au compteur général même si l'écart est inférieur à 4%.

■ 6.4 | Responsabilités en domaine privé de l'Immeuble

6.4.1 Généralités

Toute prise d'eau sur la canalisation principale devra être munie d'un compteur. L'exploitant se réserve le droit de faire enlever par le signataire de la convention toute pièce de jonctions (types vannes...) pouvant perturber, altérer le système de comptage (compteur déductible) qui est posé sur la partie privative.

La délimitation des installations privées et publiques est conditionnée à la mise en œuvre d'un compteur général. En cas d'absence, il est à noter que la limite de répartition des interventions entre l'exploitant, Nantes Métropole et l'abonné est conditionnée à la limite de propriété. Les modalités d'intervention des différents acteurs sont précisées ci-après.

6.4.2 Parties communes de l'Immeuble

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

Le Propriétaire, en tant qu'abonné collectif :

- À la garde et la surveillance de toutes les installations situées en parties communes de l'Immeuble, y compris les installations entretenues par l'exploitant.
- Doit notamment informer sans délai l'exploitant de toutes anomalies constatées sur le branchement, les dispositifs de comptage individuels ou les dispositifs de relève à distance.
- Est responsable de l'entretien, du renouvellement et de la mise en conformité des installations et ouvrages situés dans les parties communes de l'Immeuble et est seul responsable de tous les dommages causés sur ces derniers. Il s'engage à signaler à l'exploitant toute modification des installations.
- Est responsable des dommages et de leurs conséquences matérielles et immatérielles ayant pour origine ces installations. L'exploitant ne pourra en être tenu responsable. Il s'assure notamment que les installations intérieures n'altèrent pas la qualité, la pression et la quantité de l'eau distribuée à l'intérieur de l'Immeuble.

- Est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur lorsqu'il en existe un, de manière à s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution que pour l'installation intérieure de l'usager. La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable de l'exploitant qui est seule habilitée à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public.

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

En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique dans l'Immeuble ou à l'extérieur de l'Immeuble, il peut mettre en demeure le Propriétaire de mettre en conformité les installations intérieures, ou intervenir d'office pour réaliser les travaux de mise en conformité, informer les occupants, voire fermer l'alimentation en eau. Les coûts induits seront facturés au Propriétaire.

En cas de protection de l'Immeuble par un système Vigik, par un sas à double entrée, un digicode ou tout autre système, le Propriétaire / le signataire de la convention garantit un accès permanent à l'exploitant aux compteurs individuels situés dans les parties communes de l'Immeuble, pour les opérations de relevé et d'entretien des compteurs. Il fournit le cas échéant les moyens d'accès aux compteurs à l'exploitant (clef, pass Vigik, etc.), et l'informe de toute modification de moyen d'accès.

6.4.3 Parties individuelles

Le Propriétaire se charge de la répartition des responsabilités de surveillance, d'entretien et de renouvellement des installations entre lui et l'abonné individuel suivant les règles de droit ou contractuelles en cours dans l'Immeuble.

Le Propriétaire s'engage à informer immédiatement l'exploitant de tout changement dont il aurait connaissance concernant les occupants, locataires ou copropriétaires de chacun des locaux.

L'abonné individuel :

- s'engage à signer un contrat d'abonnement auprès de l'exploitant, et à respecter les clauses du règlement de service public d'eau potable
- est tenu de signaler tout changement administratif et de réaliser ses démarches de résiliation dans le cas du départ du logement.
- est redevable des factures relatives à sa période d'abonnement
- doit laisser pénétrer l'exploitant pour toute intervention de relève ou d'entretien si le compteur est placé à l'intérieur de son logement.

■ 6.5 | Résiliation du contrat d'individualisation en Immeuble collectif

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

En cas de non respect de la réglementation sanitaire, du règlement du service public d'eau potable ou du contrat d'individualisation, l'individualisation peut également être résiliée à l'initiative de l'exploitant, après envoi d'un courrier pour mise en demeure, en vue de la mise en conformité, laissée sans suite dans le délai fixé par l'exploitant. Ce dossier ne pourra pas faire l'objet d'une nouvelle demande d'individualisation.

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

l'exploitant.

En cas de résiliation de l'individualisation, les compteurs seront rachetés par le Propriétaire à l'exploitant. La valeur des compteurs sera calculée sur la base du prix d'un appareil neuf diminué de la part amortie. Cette dernière est définie réglementairement (durée d'amortissement) selon la classe du compteur et sera appliquée à la valeur neuve par année écoulée depuis la pose du compteur. Le montant dû sera à payer par le Propriétaire selon les conditions légales en vigueur au moment de la résiliation.

ARTICLE 7

Règles relatives aux abonnements pour les lotissements privés

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

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

- Pour tout lotissement privé dont les dispositifs de comptage individuels ne sont pas gérés par l'exploitant, **un abonnement général** pour l'ensemble du lotissement privé. Dans ce cas, les occupants des immeubles faisant partie du lotissement ne sont pas directement titulaires d'un abonnement, les consommations pour l'ensemble du lotissement étant relevées au compteur général, dont l'abonnement est souscrit par la copropriété ou son représentant,
- Pour tout lotissement privé demandant une individualisation, **un abonnement individuel** par construction et pour tout autre point de livraison d'eau (parties communes comprenant notamment les fontaines, points d'eau, arrosages, bouches de lavage), qui doivent

être tous équipés d'un compteur. La copropriété n'a pas à souscrire de contrat d'abonnement pour le compteur général. Ce système d'abonnement donne lieu à la conclusion d'un contrat d'individualisation avec l'exploitant.

La souscription du ou des abonnements en découlant est réalisée dans les conditions fixées par l'article 3 du présent règlement de service et, le cas échéant, du contrat d'individualisation conclu avec l'exploitant (article 6 du présent règlement).

ARTICLE 8

Abonnements pour les appareils publics

■ 8.1 | Dispositions générales

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

■ 8.2 | Lutte contre l'incendie

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

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

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, l'abonné, préalablement informé, doit, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'uti-

liser son branchement.

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

ARTICLE 9

Abonnements particuliers

■ 9.1 | Contrat d'abonnement d'arrosage

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

■ 9.2 | Contrat d'abonnement de chantier

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

■ 9.3 | Contrat d'abonnement de compteur mobile

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

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

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

L'abonné s'engage à respecter la réglementation relative aux usages et dispositifs de non-retour

d'eau adéquats.

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

■ 9.4 | **Bornes de puisage**

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

■ 9.5 | **Abonnements privés de lutte contre l'incendie**

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

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

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

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

alimentés par une canalisation spéciale complètement indépendante des autres canalisations d'eau potable et exempte de tous orifices de puisage autres que ceux intéressant les moyens de secours contre l'incendie.

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

Il appartient à l'abonné de vérifier aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche de ses installations, y compris le débit et la pression de l'eau.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

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

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

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

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

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

ARTICLE 10

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

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

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

Dans tous les cas et quelques soient les modalités de sa demande de résiliation, l'utilisateur doit justifier d'un accusé de réception. Il est de sa responsabilité de récupérer cette preuve de demande de résiliation (notamment pour les demandes par téléphone).

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

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

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

Tant que l'exploitant n'a pas reçu de demande de résiliation, l'abonné reste responsable et redevable de l'abonnement et de la consommation de l'installation concernée. À l'issue de la demande de résiliation l'utilisateur doit s'assurer par un écrit de la part de l'exploitant (mail/SMS/courrier/Facture de résiliation) que son abonnement est bien résilié notamment pour les demandes faites par téléphone.

Pour éviter tout dommage pendant une absence momentanée, l'abonné a la possibilité de demander à l'exploitant la fermeture de l'alimentation en eau de son installation. La réouverture de l'alimentation en eau intervient sur demande de l'abonné. La fermeture et la réouverture de l'alimentation en eau potable donnent lieu à application de frais selon les tarifs adoptés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole. La fermeture ne suspend pas les frais d'abonnement.

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

ARTICLE 11

Fin du contrat d'abonnement

Le contrat d'abonnement prend fin :

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

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

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

ARTICLE 12

Défaut d'abonnement

Toute personne physique ou morale, occupant d'un immeuble, et reconnue comme bénéficiaire de l'eau potable sans avoir souscrit préalablement un contrat d'abonnement est passible des sanctions prévues à l'article 41 du présent règlement.

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

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

CHAPITRE 3

Le branchement

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

ARTICLE 13

Définition du branchement

13.1 | Dispositions générales

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

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

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

L'installation d'un branchement neuf est réalisée avec l'objectif de mise en œuvre du compteur en limite de domaine privé. Dans le cadre du renouvellement des branchements le compteur sera repositionné en limite du domaine public dans la mesure du possible. Les conditions de réalisation sont traitées à l'article 13-3.

Lorsque le regard de comptage est situé :

- en domaine public, il fait partie du branchement,

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

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

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

- dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un lotissement privé disposant d'un abonnement général : à l'aval immédiat du clapet anti-retour du compteur général,
- dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un lotissement privé disposant d'abonnements individuels :
 - > soit à l'aval immédiat du clapet anti-retour du compteur général,
 - > soit à l'aval immédiat de la vanne après clapet, (pour les branchements de diamètre supérieur à 40 mm) .

Il est rappelé que tous les compteurs posés dans le cadre de l'individualisation sont propriétés de l'exploitant.

Lorsqu'il n'existe pas de compteur général, L'opérateur est responsable du branchement jusqu'à la limite domaine public/privé.

13.3 | Règles de gestion et de renouvellement du branchement

La gestion et le renouvellement du branchement sont répartis entre l'exploitant, Nantes Métropole (en tant que maîtrise d'ouvrage dans le cadre de renouvellement de conduite) et l'abonné.

- **L'entretien, les réparations sur le branchement et sur les équipements dont l'exploitant est responsable sont assurées dans les conditions définies ci-après :**

On entend par entretien du branchement, le contrôle du bon état de fonctionnement des organes suivants : bouches à clé, robinet quart de tour sur la conduite manœuvrable et étanche, clapet antiretour et robinet regard.

Afin d'assurer ces missions, l'abonné garantit

à l'exploitant l'accès au branchement. On entend par « garantit l'accès » que l'abonné autorise l'exploitant à déconstruire les éléments permettant d'accéder au branchement au besoin. Dans le cas de travaux nécessaires et après son accord expresse, l'exploitant assure les travaux de fouilles et de remblais nécessaires à ces opérations dès lors que les interventions ne nécessitent pas la mise en œuvre de moyens spécifiques de terrassement (impact des dommages aux biens). L'exploitant ou Nantes Métropole n'assurent pas la charge des travaux liés aux revêtements spécifiques placés au-dessus de l'emplacement du branchement (y compris les aménagements réalisés postérieurement à l'établissement initial du branchement). L'exploitant ou Nantes Métropole réalisent les travaux lui incombant en propriété privée en réduisant dans toute la mesure du possible les dommages causés aux biens.

L'abonné peut refuser l'intervention de déconstruction par l'exploitant ou Nantes Métropole en faisant intervenir sa propre entreprise. Dans ce cadre, il renseigne le document de décharge auprès l'exploitant ou de Nantes Métropole (annexe 1c). L'exploitant ou Nantes Métropole n'interviennent dans ce cadre que pour l'opération de changement du branchement et de remblaiement de la fouille.

• **L'abonné assure la garde, la surveillance de son branchement :**

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

Dans le cas de branchements situés sous une voie privée, le propriétaire ou le gestionnaire de la voie privée doit garantir en permanence

l'accès à l'exploitant ou Nantes Métropole pour lui permettre de remplir l'ensemble de ses obligations. L'exploitant ou Nantes Métropole doit pouvoir intervenir à tout moment sur les voiries et installations, sans autorisation préalable du gestionnaire privé de la voirie.

• **Le renouvellement du branchement est assuré dans les conditions définies ci-après :**

> En domaine public :

Le branchement est renouvelé selon les conditions prévues par l'exploitant ou par Nantes Métropole dans le cadre du renouvellement d'une conduite principale d'alimentation.

> En domaine privé ;

Dans le cas où le compteur est situé sur le domaine privé du propriétaire, il peut être procédé à une étude par l'exploitant et/ou Nantes Métropole visant à repositionner le compteur en limite de domaine public.

Dans le cas où cela est possible, l'exploitant et/ou Nantes Métropole assure le déplacement du compteur en limite de domaine public. Le demandeur assure ensuite à ses frais la réalisation du raccordement entre le compteur (en limite de domaine public) et son installation intérieure. Cette situation est notamment privilégiée dans le cadre des renouvellements des branchements en plomb. Pour ce cas particulier, le propriétaire ne peut refuser le déplacement du compteur visant à supprimer le branchement en plomb.

Toutefois dans le cas où l'opération de rapprochement du compteur de l'espace public ne pourrait être possible pour des questions relatives d'occupation d'espace public (même dans le cas de la mise en œuvre d'une borne façade), l'exploitant et/ou Nantes Métropole renouvelle la partie accessible du branchement en plomb. Dans ce cas particulier, le propriétaire exonère la collectivité de tout recours concernant d'éventuelles pollutions au plomb dans son réseau intérieur (cf signature courrier en annexe 1c).

Si cela est possible, l'exploitant et/ou Nantes Mé-

tropole renouvellent le branchement jusqu'au compteur.

Dans les deux cas, les branchements sont rendus accessibles par le propriétaire ou l'abonné, c'est à dire que tout obstacle permettant sa recherche a été supprimé par le propriétaire ou l'abonné.

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

ARTICLE 14

Modalités techniques de réalisation des travaux de branchement

■ 14.1 | Dispositions générales

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

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

Le diamètre du branchement et le débit instantané maximal prévisible seront proposés par le demandeur pour validation par l'exploitant, qui pourra, le cas échéant, y apporter toute modification selon son expertise, après échange avec le demandeur.

Le tracé du branchement et l'emplacement du compteur sont fixés par l'exploitant (tracé le plus court), sauf contrainte technique particulière. Le calibre du compteur est également fixé par

l'exploitant.

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

Les travaux sont exécutés selon l'un des branchements-types arrêtés par l'exploitant et conformes aux prescriptions du Cahier des Clauses Techniques Générales (fascicule n°71 et des mises à jour successives – fourniture et pose de conduites d'adduction et de distribution d'eau au moment de l'entrée en vigueur du présent règlement).

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

■ 14.2 | Création d'un branchement neuf

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

Seule la signature du devis par le demandeur vaut autorisation d'engagement des travaux, Les conditions de validité des tarifs sont précisées sur le devis signé par le demandeur.

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

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

et pris en charge par le demandeur. La mise en œuvre de borne façade peut être exigée par l'exploitant afin d'éviter certaines problématiques futures de relèves de compteur.

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

Les travaux sont payés à l'issue de leur réalisation lors de la réception de la facture, selon les stipulations définies au chapitre 8 du présent règlement de service et des conditions définies dans le cadre du devis initial signé par le demandeur.

ARTICLE 15

Ouverture ou fermeture d'un branchement

En cas de fuite sur la partie publique de son branchement, l'abonné doit prévenir immédiatement par téléphone l'exploitant au numéro accessible 24h/24 7 jours / 7 indiqué sur la facture et se limiter à fermer le robinet avant compteur. L'exploitant interviendra, si nécessaire, dans les meilleurs délais et donnera éventuellement à l'abonné les instructions d'urgence nécessaires.

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

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

ARTICLE 16

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

■ 16.1 | **Généralités**

La modification d'un branchement est réalisée par l'exploitant dans le cadre de ses obligations prévues à l'article 14 ou lorsqu'elle émane d'un demandeur. Elle doit être compatible avec la bonne exécution du service public d'eau potable.

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

■ 16.2 | **Cas particulier des branchements inactifs**

Tout branchement resté inactif au-delà de 10 ans peut-être supprimé par l'exploitant. Dans le cadre de l'urbanisation du territoire, tout abonné ne saurait réclamer une prise en charge d'une réouverture d'un branchement de plus de 10 ans par la collectivité au prétexte de l'existence d'un regard et de la survenance d'un dépôt de permis de construire.

CHAPITRE 4

Le compteur

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

ARTICLE 17

Définitions

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

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

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

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

ARTICLE 18

Règles générales concernant le compteur

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

Les agents de l'exploitant doivent avoir accès à tout moment au compteur y compris lorsqu'il est situé en propriété privée. L'abonné doit tenir libre d'accès et de tout encombrement le comp-

teur afin de permettre le relevé du compteur, le remplacement de l'ensemble du système de comptage.

Conditions relatives à l'accès au compteur sur le domaine privé :

Lorsque l'exploitant doit intervenir sur un compteur situé en domaine privé :

- l'exploitant se signale directement auprès de l'utilisateur. En cas d'absence de l'utilisateur, il signale son besoin d'intervenir par un avis de passage
- Lorsque le compteur est accessible sans difficulté (pas de clôture ou muret) les releveurs effectuent la relève du compteur.
- Dans le cas où le compteur est inaccessible, un avis de passage signale la nécessité d'une prise de rendez-vous pour intervenir pour la relève du compteur en présence de l'utilisateur.
- En cas de non réponse, une carte T peut être laissée permettant à l'abonné de remonter son index de consommation. Les autres conditions de relève sont définies à l'article 22.

Pour l'intervention physique sur le compteur, l'exploitant peut être amené à ne pas pouvoir intervenir sur ce dernier en raison d'une inaccessibilité au compteur (plaque lourde, végétation etc...). Dans ce cas il peut être demandé au propriétaire de réaliser des travaux de mise en accessibilité.

Aussi, toute gêne ou opposition de l'abonné pour accéder à son compteur l'expose aux sanctions prévues à l'article 41 du présent règlement et à la fermeture de son alimentation en eau, après mise en demeure restée sans effet. L'interruption de la fourniture d'eau ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

ARTICLE 19***Emplacement et protection du compteur***

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

Le compteur est posé sous le domaine privé, à la limite du domaine public, de façon à permettre un accès aisé tant pour l'exploitant que pour l'abonné. La mise en œuvre de regard façade permet l'insertion des compteurs en limite de domaine public dans le cadre ou la mise en œuvre d'un regard de comptage le rendrait inaccessible.

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. Si les agents releveurs constatent le non respect de cette norme, il est demandé à l'abonné de se mettre en conformité pour assurer des conditions de relève optimale pour les agents.

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

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

Toute modification ou dégradation du compteur, toute tentative pour gêner son fonctionnement exposent l'abonné aux sanctions prévues au chapitre 10 du présent règlement et à la fermeture de son branchement, après mise en demeure restée sans effet.

ARTICLE 20***Compteurs des immeubles collectifs et des lotissements privés***

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

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

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

Dans le cas de la mise en place d'abonnements individuels, le compteur de chaque lot est placé conformément aux prescriptions fixées dans le contrat d'individualisation et à l'article 6 du présent règlement.

ARTICLE 21

Remplacement / Dépose du compteur

■ 21.1 | Remplacement du compteur

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

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

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

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

L'impossibilité pour l'exploitant de renouveler le compteur du fait de l'abonné (notamment refus ou impossibilité d'accès au compteur, non-rem-

placement préalable du regard de comptage par l'abonné), expose l'abonné aux sanctions prévues à l'article 41 du présent règlement et à la fermeture de son branchement, après mise en demeure restée sans effet. L'interruption de la fourniture d'eau ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

■ 21.2 | Dépose/repose du compteur

Dans le cas où il est demandé la dépose du compteur (hors cas d'une vérification ou d'un contrôle du compteur prévus à l'article 24 du présent règlement), cette prestation est réalisée aux frais du demandeur par l'exploitant. La repose du compteur par l'exploitant reste également à la charge du demandeur.

■ 21.3 | Dispositions d'application

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

ARTICLE 22

Relève du compteur

La relève du compteur désigne :

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

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

Pour tout abonné dont la consommation annuelle est supérieure à 6 000 m³ par an, la fréquence de relève est définie par l'exploitant entre une relève au moins semestrielle à une relève mensuelle.

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

Lorsque le compteur est inaccessible et si l'abonné est absent lors de la relève, l'exploitant laissera, pour permettre à l'abonné une autorelevé de son compteur (une seconde relève physique peut être assurée) :

- soit une carte T permettant à l'abonné de renseigner son index compteur et de l'envoyer gratuitement à l'exploitant,
- soit un avis de passage proposant à l'abonné la transmission de cet index compteur par tout autre moyen (téléphone, internet),
- Soit directement sur internet, dès lors que l'exploitant le propose.

Lorsque qu'aucune relève physique par l'exploitant, aucune autorelevé par l'abonné n'ont pu être réalisées, la facturation est effectuée sur la base d'une consommation estimée soit à partir de la consommation moyenne réelle de l'abonné sur les années précédentes et, à défaut, par référence à la consommation annuelle moyenne constatée dans le périmètre du service par abonné et selon la composition du foyer (soit environ 40 m³ par an). Le compte de l'abonné est régularisé lors du relevé suivant.

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

Ainsi, l'impossibilité pour l'exploitant de procéder à la relève physique du compteur lors de deux relèves successives expose l'abonné aux sanctions prévues à l'article 41 du présent règlement et à la fermeture de son branchement, après mise en demeure restée sans effet, jusqu'à ce qu'il se soit conformé à ses obligations. L'interruption de la fourniture d'eau ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

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

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

L'exploitant est le seul habilité à intervenir sur les dispositifs de comptage et de relève à distance. Si le Propriétaire souhaite apporter des modifications sur les dispositifs de comptage, elles seront réalisées par l'exploitant selon le barème des tarifs en vigueur.

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

ARTICLE 23

Vérification et contrôle du compteur

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

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

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

Pour les compteurs déposées dans le cadre de leur rénovation ou d'un remplacement particulier (compteur hors service...), l'abonné pourra demander par écrit auprès de l'exploitant le contrôle de l'exactitude des indications du compteur au plus tard trois mois à compter de la date de dépose

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

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

CHAPITRE 5

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

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

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

ARTICLE 24

Définition des installations privées

■ 24.1 | Dispositions générales

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

Elles appartiennent au propriétaire de la construction desservie.

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

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

Toutefois, dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un lotissement privé disposant d'abonnements individuels, les installations privées ne comprennent pas les compteurs individuels qui font partie des équipements publics. Lorsque l'immeuble desservi dispose d'équipements collectifs de réchauffement ou de trai-

tement de l'eau, les installations privées de distribution d'eau potable doivent être strictement séparées des canalisations distribuant les eaux réchauffées ou retraitées.

ARTICLE 25

Prescriptions techniques concernant les installations privées

■ 25.1 | Dispositions générales

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

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

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

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

Les installations privées doivent être conçues de telle sorte que :

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

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

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

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

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

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

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

■ 25.3 | Appareils interdits

L'exploitant peut mettre en demeure tout abonné :

- soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à ses installations privées (de type surpresseur, robinet de puisage à fermeture trop rapide, etc.),
- soit d'ajouter un dispositif particulier de protection, dans le cas où l'appareil endommage ou risque sérieusement d'endommager le branchement ou constitue une gêne pour la distribution de l'eau potable à d'autres abonnés.

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

ARTICLE 26***Ressource autonome en eau potable et installation de récupération d'eau de pluie*****■ 26.1 | Déclaration**

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

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

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

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

Pour des raisons sanitaires et de santé publique, toute connexion entre ces canalisations et les installations privées reliées au réseau public de distribution d'eau potable est interdite. Un disconnecteur peut être exigé après étude de l'exploitant pour éviter tout phénomène de retour d'eau.

■ 26.2 | Contrôles

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

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

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

CHAPITRE 6

Dispositions particulières applicables au raccordement des lotissements

 *Un réseau de distribution d'eau interne à un lotissement peut faire l'objet d'une intégration au patrimoine du service public d'eau potable de Nantes Métropole. En cas d'absence d'intégration, le réseau de distribution d'eau interne à un lotissement est raccordé à la conduite publique au moyen d'un branchement.*

ARTICLE 27 :

Intégration du réseau interne d'un lotissement au domaine public

■ 27.1 | Réseaux neufs

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

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

■ 27.2 | Réseaux existants

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

ARTICLE 28

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

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

Ce branchement, comprenant les éléments définis à l'article 13 du présent règlement, est réalisé conformément à l'article 14 du présent règlement et inclut la pose d'un compteur général, placé en limite du domaine public/privé, aux frais du demandeur.

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

CHAPITRE 7

Tarifs

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

ARTICLE 29

Composition du tarif de fourniture d'eau potable

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

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

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

ARTICLE 30

Tarifs des autres prestations réalisées par l'exploitant

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

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

CHAPITRE 8

Factures - paiements

ARTICLE 31

Paiement des fournitures d'eau

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

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

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

- factures intermédiaires lorsque la fréquence des relevés est annuelle ; à l'exception des abonnés mensualisés qui ne reçoivent qu'une seule facture par an
- factures intermédiaires pour tout abonné faisant l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ;
- en cas de non-accès au compteur lors du relevé (article 22 du présent règlement) ;
- en cas de dysfonctionnement du compteur,
- En cas du non respect des obligations générales (article 2 du présent règlement)

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

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

ARTICLE 32

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

Il appartient à l'abonné de surveiller périodique-

ment ses installations privées et notamment de s'assurer, par de fréquentes lectures de l'index du compteur, qu'il n'existe pas de variations anormales du volume d'eau consommé, susceptibles d'être attribuées à des fuites sur ses installations privées.

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

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

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

En complément du dispositif précité et en vertu de la délibération du bureau du 2 décembre 2022, tout abonné habitant un local d'habitation ayant subi une fuite d'eau quelle qu'en soit la cause, ayant entraîné au moins le doublement de la consommation d'eau moyenne des 3 dernières années, sur canalisation privative et qui présente, dans le délai de 3 mois à compter de l'information par l'exploitant, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant la localisation de la fuite et sa réparation, pourra bénéficier d'un dégrèvement sur la facture d'eau concernée par cette fuite (redevances de l'agence de l'eau incluses). Lorsque l'abonné remplit les conditions précitées pour en bénéficier, le dégrèvement sera opéré sur sa facture.

Pour les abonnés non domestiques occupant des locaux autres que des locaux d'habitation,

un tarif spécifique de participation pour fuite sera appliqué dans le calcul du dégrèvement, selon le montant déterminé par la délibération tarifaire annuelle adoptée par le Conseil métropolitain.

ARTICLE 33

Paiement des autres prestations

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

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

ARTICLE 34

Dispositions d'application

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

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

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

ARTICLE 35

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

■ 35.1 | Délais de paiement

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

■ 35.2 | Retard / défaut de paiement

Si les sommes dues par un abonné ne sont pas payées dans le délai fixé à l'article 35.1 du présent règlement de service, l'abonné défaillant s'expose :

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

■ 35.3 | Frais et intérêts de retard

Des frais et intérêts de retard, fixés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole, pourront s'ajouter aux sommes restant dues par l'abonné à l'expiration du délai de paiement fixé à l'article 35.1 du présent règlement.

ARTICLE 36

Difficultés de paiement

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

L'absence de justificatif probant expose l'abonné au rejet de sa demande.

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

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

ARTICLE 37

Erreur dans la facturation

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

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

Par ailleurs, dans le cas où la relève du compteur n'a pu être réalisée et que la facture a été réalisée sur la base de l'estimation des consommations de l'utilisateur, aucune correction de factures ne sera réalisée pour des volumes supérieurs ou inférieurs de 15 m³ par rapport à l'index relevé par l'abonné.

Cette disposition n'est pas prise en compte pour dans le cas où l'abonné quitte son logement.

CHAPITRE 9

Perturbations de la fourniture d'eau

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

ARTICLE 38

Interruption de la fourniture d'eau

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

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

- **d'interruptions programmées** : l'exploitant avertit les abonnés concernés au moins 24 heures à l'avance en cas d'interruption de la fourniture d'eau lorsqu'il doit être procédé à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles. Pendant tout l'arrêt, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

L'exploitant ne saurait être tenu pour responsable des dommages causés aux installations privées du fait d'un défaut de qualité de ces installations.

- **d'interruptions non programmées** liées notamment à un cas de force majeure.

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

En cas d'interruption de la fourniture d'eau durant

48 heures consécutives, des bouteilles d'eau sont mises à disposition des abonnés.

ARTICLE 39

Variation de pression

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

Il appartient à l'abonné de s'informer de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique le desservant afin de s'adapter à la pression qui en résulte, notamment par la pose de réducteur de pression ou de supprimeur. La pose de surpresseur est soumise à l'avis préalable de l'exploitant (voir article 25 du présent règlement).

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

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

ARTICLE 40

Eau non conforme aux critères de potabilité

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

- de communiquer sans délai aux abonnés

concernés toutes les informations émanant des autorités sanitaires et civiles, afin de leur permettre de prendre toutes leurs précautions et d'évaluer exactement la nature et le degré du risque. L'exploitant applique les dispositions définies par les services sanitaires, qui définissent notamment s'il y a lieu de distribuer de l'eau en bouteille aux abonnés sensibles qui lui auront été désignés,

- de mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

CHAPITRE 10

Sanctions et contestations

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

ARTICLE 41

Infractions et poursuites - Pénalités

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

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

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

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

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

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

- soit, à défaut, selon un volume ou un montant, fixés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 42

Litiges - Voies de recours

■ **42.1 | Dispositions générales – recours préalable**

Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'exploitant, sauf désignation expresse d'un autre organisme compétent par le règlement de service sur une réclamation particulière. La réclamation doit être accompagnée de tout justificatif utile pour pouvoir être prise en compte (notamment copie ou référence de la facture litigieuse si le recours concerne la facturation).

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

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

■ **42.2 | Médiation de l'Eau**

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

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

■ **42.3 | Procédure contentieuse**

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

CHAPITRE 11

Dispositions d'application

ARTICLE 43

Date d'application

Le règlement de service entre en vigueur le 01/11/2021 sous réserve de son approbation préalable par le Conseil métropolitain de Nantes Métropole, après avis de la Commission consultative des services publics locaux.

ARTICLE 44

Contrats d'abonnement en cours

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

ARTICLE 45

Modification du règlement de service

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

ARTICLE 46

Application du règlement de service

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

Avis favorable/défavorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 14/09/2021.

Approuvé par délibération n° 2021-118 en date du 24/09/2021.

