



# Refonte du règlement d'eau potable

Présentation

# Le contexte

# Le contexte de cette refonte

- Le règlement actuel date de 2004
- Des évolutions rendues nécessaires par :
  1. La fusion avec la CCCB et une nécessaire **unification** des règlements
  2. Les évolutions **réglementaires** :
    - loi consommation de 2015 (médiation de l'eau)
    - loi Brottes d'avril 2013 qui interdit les coupures d'eau
    - loi Warsman de 2011 applicable depuis juillet 2013 qui fixe les règles de plafonnement en cas de fuite d'eau
    - Des compléments (suite examen avocat) à apporter pour réaffirmer la limite du domaine public / privé
  3. **Simplification** et mises à jour :
    - Simplification rédactionnelle
    - Suppression des éléments techniques à verser au cahier des charges, limitation des redondances
    - Mise à jour des termes utilisés pour être davantage intelligibles par les usagers
    - Modification de l'ordre des articles pour permettre une meilleure logique dans la lecture
    - Mise en cohérence avec l'évolution des procédures techniques
  4. Améliorer la **performance** du service :
    - Renforcement des moyens d'actions du service en cas de :
      - Coupures d'eau
      - Facturation hors abonnement
      - Pénalités
  5. Répondre aux **nouveaux usages** et besoins des usagers

# Les modalités de la refonte

La refonte a été menée de la manière suivante :

## 1. Des groupes de travail

- Un groupe technique composé des responsables de pôles pour travailler sur le contenu
- Un groupe administratif avec Elodie Dran, Patrick Rubagotti, Cendrine Drillat, Claude Besanger, pour finaliser les changements, simplifier le contenu et la structure

## 2. De multiples relectures

- Relecture en interne du projet : tous les responsables de pôle, agents de facturation et d'accueil,
- Relecture externe du projet : Florent Guillaume, FNCCR, Avocate.

# Le sommaire

## UNE PARTIE ADMINISTRATIVE

### CHAPITRE I : Dispositions générales

- Article 1. Objet du règlement
- Article 2. Les engagements du service des eaux
- Article 3. Obligations générales de l'abonné
- Article 4. Les droits des abonnés vis-à-vis de leurs données personnelles

### CHAPITRE II : Contrat d'abonnement

- Article 5. Dispositions générales
- Article 6. Conditions d'obtention de l'abonnement
- Article 7 – Les différents abonnements
  - 7.1. - Abonnement individuel
  - 7.2 – Abonnements spécifiques
- Article 8. Information précontractuelles et droit de rétractation
- Article 9. Durée et résiliation du contrat d'abonnement
- Article 10 – Défaut d'abonnement

### CHAPITRE III : Tarifs

- Article 11 - Fixation des tarifs
- Article 12 - Frais réels répercutés à l'utilisateur ou abonné

### CHAPITRE IV : Facture et paiements

- Article 13 : Généralités sur les paiements
- Article 14 : Paiements des fournitures d'eau
- Article 15 : Paiements des autres prestations
- Article 16 : Délais de paiement
- Article 17 : Réclamations de l'abonné
- Article 18 : Difficultés de paiement
- Article 19 : Défaut de paiement
- Article 20 : Remboursements
- Article 21 : Fuites sur installation
- Article 22. Pénalités de retard

## UNE PARTIE TECHNIQUE

### CHAPITRE V : Branchements

- Article 23 : Description et propriété des branchements
- Article 24 : Nouveaux branchements
- Article 25 : Modification ou déplacement des branchements
- Article 26 : Suppression des branchements
- Article 27 : Raccordement des propriétés non riveraines
- Article 28 : Fuites, dommages et dysfonctionnements sur les branchements
- Article 29 : Lotissements et opérations d'aménagement d'ensemble

### CHAPITRE VI : Compteurs

- Article 30 : Règles générales relatives aux compteurs
- Article 31 : Emplacement des compteurs
- Article 32 : Dispositions spécifiques aux compteurs des constructions collectives
- Article 33 : Protection des compteurs
- Article 34 : Report des informations du compteur à la demande de l'abonné
- Article 35 : Relevé des compteurs
- Article 36 : Arrêt de fonctionnement des compteurs
- Article 37 : Vérification des compteurs
- Article 38 : Remplacement des compteurs

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

- Article 39 : Définition des installations privées
- Article 40 : Propriété des installations privées
- Article 41 : Installation d'un surpresseur
- Article 42 : Mise à la terre des installations électriques
- Article 43 : Prévention des retours d'eau
- Article 44 : Eau ne provenant pas de la distribution publique

### CHAPITRE VIII : Interruptions et restrictions du service de distribution

- Article 45 : Interruption de la distribution d'eau
- Article 46 : Restriction de la distribution d'eau
- Article 47 : Précautions à prendre en cas d'arrêt de l'eau par le service des eaux
- Article 48 : Variations de la pression
- Article 49 : Eau non conforme aux critères de potabilité

## UNE PARTIE INCENDIE

### Chapitre IX : Incendie

Article 50 : Service public incendie

Article 51 : Abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie (service de défense incendie privé)

Article 52 : Spécificité du branchement incendie à usage privé

Article 53 : Vérification du branchement incendie

Article 54 : Facturation de l'eau et des redevances fixes

Article 55 : Interdiction

## UNE PARTIE GESTION DE LITIGES

### Chapitre X : Pénalités et voies de recours

Article 56 - Infractions et poursuites

Article 57 - Mesures de sauvegarde prises par la collectivité

Article 58 - Frais d'intervention

Article 59 : Infractions et poursuites - Pénalités

Article 60 – Litiges - Voies de recours des usagers

60.1 - *Dispositions générales – recours préalable*

60.2 – *Médiation de l'eau*

60.3 – *Recours contentieux*

### Chapitre XI : Dispositions d'application

Article 61 : Date d'application du règlement

Article 62 : Modifications du présent règlement

Article 63 : Clause d'exécution du règlement

## GLOSSAIRE

# Les principales évolutions par chapitre et article



# Principales évolutions

- Chapitre I – Dispositions générales

- Art 1 – Objet du règlement : précisions des conditions générales
- Art 2 – Engagements du service des eaux : précisions rédactionnelles, centralisation des engagements au sein de cet article
- Art 3 – Obligations générales de l'abonné : simplification rédactionnelle.
- Art 4 – Les droits des abonnés vis-à-vis de leurs données personnelles : Nouvel article.

## Objectifs

Simplification rédactionnelle  
Répondre à nos obligations du **RGPD**

# Principales évolutions

- Chapitre II – Contrat d'abonnement

| Article   | Le contenu  | Les objectifs  |
|---|---|--|
| Art 5<br>Dispositions générales                 | rappel des <b>principes d'un contrat</b> et de l'obligation de contracter un abonnement eau, les nouvelles possibilités pour réaliser son contrat d'eau   | Certains usagers ne prennent pas de contrat. Nouvelles possibilités <b>numériques pour les interactions</b> avec le SDE.   |
| Art 6<br>Conditions d'obtention de l'abonnement | simplification de l'article, insertion de l'obligation pour l'abonné de <b>régulariser ces situations antérieures</b>   | Simplification rédactionnelle  |
| Art 7<br>Les différents abonnements             | nouvel article, abonnement individuel, abonnement immeuble collectif, les abonnements spécifiques (chantiers, « arrosage », bornes de puisage).<br>Clarification de l'article<br>Précisions<br>Mise à jour suite évolutions techniques des installations de compteur. | L'ancien règlement ne permettait pas de différencier les abonnements individuels et collectifs et d'apporter des différenciations sur ces types d'abonnement ( <b>compteur général</b> ) |

# Principales évolutions

- Chapitre II – Contrat d'abonnement

| Article  | Le contenu   | Les objectifs  |
|--|--|--|
| Art 8<br>Informations précontractuelles et droit de rétractation | obligation depuis la loi de consommation 2014-344 du 17 mars 2014 en ce qui concerne les infos précontractuelles et le droit de rétractation   | Précisions sur la prise d'effet pour répondre à notre difficulté de <b>ne pas avoir les contrats signés</b> .  |
| Art 9<br>Durée et résiliation du contrat d'abonnement            | Précision sur la résiliation, renforcer son obligation, arrêt du délai de 15 jours et simplification des modalités de résiliation. Ajout de la possibilité de résilier d'office un contrat lors de notification avec un retour NPAI. | Bcp d'abonnés ne font pas de résiliation.<br>Bcp de facture et de courriers en retour NPAI, permet de <b>résilier d'office l'abonnement</b>  |
| Art 10<br>Défaut d'abonnement                                    | nouvel article, avec mise en place d'une nouvelle procédure  | Pour <b>lutter contre l'utilisation de l'eau sans abonnement</b> .<br>Possibilité de facturer la consommation aux propriétaires quand ils ne communiquent pas les coordonnées des locataires |

# Principales évolutions

- Chapitre III – Tarifs (nouveau chapitre)

| Article   | Le contenu                           | Les objectifs   |
|---|--------------------------------------|---|
| Art 11<br>Fixation des tarifs                   | précisions sur les différents tarifs | <b>Répondre à la réglementation.</b>  |
| Art 12<br>Frais réels à l'utilisateur ou abonné | précisions sur les différents tarifs | Ces tarifs existent depuis longtemps dans la délibération des tarifs mais n'étaient pas inscrits dans le règlement. |

# Principales évolutions

- Chapitre IV – Factures et paiement (nouveau chapitre)

| Article                                    | Le contenu   | Les objectifs   |
|--|--|---|
| Art 13<br>Généralités sur les paiements    | Ajout de la notions « part fixe » et « prorata temporis »,<br>précision en cas de décès.   | Le SDE rencontrait des difficultés lors <b>d'abonnés décédés</b> .                    |
| Art 14<br>Paiements des fournitures d'eau  | Précisions sur les 2 factures par an, explications part fixe (prorata temporis) et la part proportionnelles, estimation, tarifs pour le paiement d'avance pour les professionnels. | Lutter contre les liquidations judiciaires et les <b>impayés des professionnels</b> . |
| Art 15<br>Paiements des autres prestations | Nouvel article   | Article pour être conforme avec la délibération des tarifs.                           |

# Principales évolutions

- Chapitre IV – Factures et paiement (nouveau chapitre)

| Article                            | Le contenu  | Les objectifs   |
|------------------------------------|---|---|
| Art 16<br>Délais de paiement       |   |   |
| Art 17<br>Réclamations de l'abonné | Insertion de la possibilité de solliciter le SDE par voie électronique  | Répondre aux usages d'aujourd'hui   |
| Art 18<br>Difficultés de paiement  |   |   |
| Art 19<br>Défaut de paiement       | Précisions sur les possibilités de coupures d'eau, possibilité de saisine des services sociaux départementaux | Apporter une solution aux usagers en difficultés de paiement pour éviter des dettes chroniques. |

# Principales évolutions

- Chapitre IV – Factures et paiement (nouveau chapitre)

| Article                           | Le contenu   | Les objectifs   |
|-----------------------------------|--|---|
| Art 20 Remboursement              |  |   |
| Art 21<br>Fuites sur installation | Insertion des modalités d'application de la loi Warsmann pour les écrêtements sur la facture d'eau | Application de la loi Warsmann, <b>suppression des dégrèvements spécifiques</b> |
| Art 22<br>Pénalités de retard     | nouvel article   | <b>Mise en place de pénalités pour lutter contre les impayés</b>                |

# Principales évolutions

- Chapitre V – Branchements

| Article   | Le contenu   | Les objectifs  |
|---|--|--|
| Art 23<br>Description et propriété des branchements     | précisions et simplification des termes, réaffirmation parties publiques et privées  | Clarifier les responsabilités à la suite d'une étude effectuée par Me Benguigui. |
| Art 24<br>Nouveaux branchements                         | simplification et suppression des redondances, précisions sur les responsabilités entre usager et service des eaux<br>Mise à jour des démarches/ procédures<br>Précisions techniques |  |
| Art 25<br>Modification ou déplacements des branchements | précisions sur la prise en charge financière<br>Mise en place d'un regard pour chaque immeuble   | Lutter contre les conflits de propriétés.  |



# Principales évolutions

- Chapitre V – Branchements

| Article   | Le contenu   | Les objectifs  |
|---|--|--|
| Art 26<br>Suppression des<br>branchements                                   | Rappel des obligations de l'usager dans<br>les travaux de suppression<br>Précision de la gratuité de l'intervention<br>du SDE                    | Répondre aux<br>problématiques<br>juridiques de<br><b>responsabilités lors<br/>de ces travaux.</b> |
| Art 27<br>Raccordement des propriétés<br>non riveraines                     | Précision de l'obligation d'avoir un<br>accord écrit des propriétés traversées   |  |
| Art 28<br>Fuites, dommages et<br>dysfonctionnements sur les<br>branchements | Rappel de la notion privée et publique<br>des branchements   |  |
| Art 29<br>Lotissements et opérations<br>d'aménagement d'ensemble            | simplification rédactionnelle<br>Précision sur la démarche/condition de<br>rétrocession<br>Mise en cohérence avec les évolutions<br>de procédure |  |

# Principales évolutions

- Chapitre VI – Compteurs

| Article  | Le contenu  | Les objectifs  |
|--|---|--|
| Art 30<br>Règles générales relatives aux compteurs                           | précision « partie publique »<br>Rappel des obligations de l'utilisateur    | Des usagers enlevaient les plombs des compteurs  |
| Art 31<br>Emplacement des compteurs  | Précision installations neuves/modifications d'installations                | Rappel de l'obligation de mettre les compteurs en limite de propriété.<br>Conséquence du partage de responsabilités<br>Mise en cohérence avec l'article de branchement |
| Art 32<br>Dispositif spécifiques aux compteurs des constructions collectives | obligation de compteur général et des modalités de relève et de facturation | Faciliter dans la gestion de facturation.<br>Mise en cohérence avec l'article branchements   |

# Principales évolutions

- Chapitre VI – Compteurs

| Article  | Le contenu  | Les objectifs  |
|--|---|--|
| Art 33<br>Protection des compteurs                                     |   |  |
| Art 34<br>Report des informations du compteur à la demande de l'abonné | <b>mise en place de la télé-relève</b>  | Mise en adéquation le règlement face aux nouveaux usages.  |
| Art 35<br>Relevé de compteurs  | précisions sur l'obligation de laisser libre d'accès le compteur et modalités en cas de refus de l'abonné | Trop d'utilisateurs empêchent le contrôle du compteur ce qui entraîne des conséquences sur la facturation. |

# Principales évolutions

- Chapitre VI – Compteurs

| Article  | Le contenu   | Les objectifs  |
|--|--|--|
| Art 36<br>Arrêt de fonctionnement<br>des compteurs |  |  |
| Art 37<br>Vérification des<br>compteurs            | ajout des modalités de jaugeage                            |  |
| Art 38<br>Remplacement des<br>compteurs            | Précision sur la campagne de<br>renouvellement de compteur | Mise en adéquation le<br>règlement avec les<br>pratiques |

# Principales évolutions

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

| Article   | Le contenu   | Les objectifs                           |
|---|--|---|
| Art 39 – Définition des installées privées                | Remplacement du terme « intérieur » par « privé »                                | Sécurisation juridique et fonctionnelle |
| Art 40 – Propriété des installations privées              | Rappel de <b>l'obligation d'accès aux abonnés aux installations de comptage.</b> |   |
| Art 41 – Installation d'un surpresseur                    | nouvel article (initialement compris dans un autre article)                      | Mise en exergue                         |
| Art 42 – Mise à la terre des installations électriques    |  |   |
| Art 43 – Prévention des retours d'eau                     |  |   |
| Art 44 – Eau ne provenant pas de la distribution publique | Précisions sur la réglementation en vigueur.                                     |   |

# Principales évolutions

- Chapitre VIII – Interruptions et restrictions du service de distribution

| Article   | Le contenu                             | Les objectifs |
|---|--|---------------|
| Art 45<br>Interruption de la distribution d'eau                                 | Précision rédactionnelle               |               |
| Art 46<br>Restriction de la distribution d'eau                                  |  |               |
| Art 47<br>Précautions à prendre en cas d'arrêt de l'eau par le service des eaux |  |               |
| Art 48<br>Variations de pression  |  |               |
| Art 49<br>Eau non conforme aux critères de potabilité                           | Précision des modalités d'information. |               |

# Principales évolutions

- Chapitre IX – Incendie

| Article   | Le contenu               | Les objectifs  |
|---|--------------------------|--|
| Art 50<br>Service public incendie                               |                          | Peu de changement, simplification rédactionnelle, repositionnement de ce chapitre à la fin du règlement. |
| Art 51<br>Abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie | Précision responsabilité |  |
| Art 52<br>Spécificité du branchement incendie à usage privé     |                          |  |
| Art 53<br>Vérification du branchement incendie                  |                          |  |
| Art 54<br>Facturation de l'eau et redevances fixes              |                          |  |
| Art 55<br>Interdiction  |                          |  |

# Principales évolutions

- Chapitre X – Pénalités et voies de recours

| Article  | Le contenu   | Les objectifs   |
|--|--|---|
| Art 56<br>Infractions et poursuites                          |  |   |
| Art 57<br>Mesure de sauvegarde<br>prises par la collectivité | nouvel article, préjudice subis par la collectivité                              | Mise en place de <b>moyens coercitifs</b> lorsqu'il existe une négligence de l'abonné |
| Art 58<br>Frais d'intervention                               | nouvel article, désordres dus à la négligence de l'abonné                        |   |
| Art 59<br>Infractions et poursuites –<br>pénalités           | nouvel article, nouvelles pénalités financières                                  | <b>Mise en place de pénalités pour lutter contre les impayés et les dégradations</b>  |
| Art 60<br>Litiges – voies de recours<br>des usagers          | nouvel article, ajout recours préalable, médiation de l'eau, recours contentieux | Mise en adéquation avec la réglementation   |



# Principales évolutions

- Chapitre XI – Dispositions d'application

| Article                                      | Le contenu | Les objectifs |
|--|------------|---------------|
| Art 61<br>Date d'application du règlement    |            |               |
| Art 62<br>Modifications du présent règlement |            |               |
| Art 63<br>Clause d'exécution du règlement    |            |               |

**Merci pour votre attention.**