



**SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION  
D'EAU POTABLE**

**REGLEMENT DU SERVICE**

## Table des matières

<b>CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>4</b>
Article 1 - Objet du Règlement.....	4
Article 2 - Exploitation du service.....	4
Article 3 - Pression .....	4
Article 4 - Variations dans l'exploitation du service.....	4
Article 5 - Variations des caractéristiques de qualité de l'eau.....	5
Article 6 - Mode de livraison de l'eau .....	5
Article 7 - Comptage.....	5
Article 8 - Obligations des abonnés .....	5
Article 9 - Droits des abonnés.....	6
<b>CHAPITRE II - ABONNEMENT.....</b>	<b>7</b>
Article 10 - Conditions de souscription.....	7
Article 11 - Droit de rétractation.....	7
Article 12 - Demande d'exécution anticipée du contrat .....	7
Article 13 - Conditions d'obtention de l'abonnement .....	8
Article 14 - Durée du contrat.....	9
Article 15 - Conditions de résiliation.....	9
Article 16 - Défaut d'abonnement.....	10
Article 17 - Individualisation des contrats dans un immeuble ou un ensemble immobilier de logements .....	10
<b>CHAPITRE III - BRANCHEMENT .....</b>	<b>12</b>
Article 18 - Description.....	12
Article 19 - Nouveaux branchements .....	13
Article 20 - Gestion des branchements .....	14
Article 21 - Modification des branchements .....	16
Article 22 - Manœuvre des robinets des branchements en cas de fuites .....	16
Article 23 - Fermeture des branchements abandonnés.....	16
Article 24 - Mise en service des branchements.....	16
<b>CHAPITRE IV - COMPTEUR .....</b>	<b>17</b>
Article 25 - Généralités et caractéristiques.....	17
Article 26 - Emplacement des compteurs.....	17
Article 27 - Protection des compteurs .....	17
Article 28 - Remplacement des compteurs .....	18
Article 29 - Vérification et contrôle des compteurs .....	18
Article 30 - Relevé du compteur.....	19
<b>CHAPITRE V - INSTALLATIONS INTERIEURES.....</b>	<b>21</b>
Article 31 - Définition .....	21
Article 32 - Règles générales.....	21
Article 33 - Appareils interdits .....	22
Article 34 - Installation de supprimeurs .....	22
Article 35 - Utilisation d'autres ressources en eau.....	22
Article 36 - Mise à la terre des installations électriques.....	23
Article 37 - Remplacement des installations intérieures en plomb.....	24

<b>CHAPITRE VI - FACTURATION ET PAIEMENT .....</b>	<b>25</b>
Article 38 - Présentation de la facture .....	25
Article 39 - Fixation des tarifs.....	25
Article 40 - Remises pour fuites .....	25
Article 41 - Règles générales concernant les paiements.....	27
Article 42 - Paiement des fournitures d'eau.....	27
Article 43 - Paiement des autres prestations.....	27
Article 44 - Réclamations.....	27
Article 45 - Difficultés de paiement.....	28
Article 46 - Remboursements .....	28
<b>CHAPITRE VII - DISPOSITIONS D'APPLICATION ET SANCTIONS .....</b>	<b>29</b>
Article 47 - Infractions et poursuites.....	29
Article 48 - Voies de recours des usagers.....	29
Article 49 - Modalités de communication du Règlement.....	30
Article 50 - Modification du Règlement .....	30
Article 51 - Entrée en vigueur du Règlement .....	30

# **CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES**

---

## **Article 1 - Objet du Règlement**

Le présent Règlement a pour objet de définir les conditions dans lesquelles intervient la desserte en eau des immeubles, des biens et équipements dépendant du système d'alimentation en eau potable du Grand Annecy.

Ce règlement est applicable sur le territoire du Grand Annecy et à tout usager desservi par le réseau du Grand Annecy.

## **Article 2 - Exploitation du service**

Le service public de distribution de l'eau potable est exploité en régie directe, suivant des dispositions s'appliquant sur l'ensemble des territoires desservis et garantissant à la communauté des usagers des conditions uniformes de fourniture de l'eau potable.

## **Article 3 - Pression**

Le Service de l'Eau est tenu de fournir, en exploitation normale, une pression conforme à la législation en vigueur.

## **Article 4 - Variations dans l'exploitation du service**

Sont considérées comme normales, des perturbations dans l'exploitation quand elles concernent notamment des interruptions ou des restrictions ayant pour origine l'une des situations suivantes :

- cas de force majeure extérieur à l'action du Service de l'Eau, imprévisible, et irrésistible (comme par exemple un événement reconnu par les pouvoirs publics comme catastrophe naturelle) ;
- pollution de l'eau ;
- obligation de procéder à des travaux de création, de réparation, d'extension ou de renforcement des ouvrages du réseau public de distribution d'eau, de remplacement des compteurs, et d'une manière générale à tous travaux d'entretien ayant pour objectif un maintien ou une amélioration des performances du système d'alimentation en eau potable.

Toutefois, en ce qui concerne les interventions relevant de l'entretien du réseau public de distribution d'eau, le service s'engage à ne procéder aux arrêts d'eau nécessaires que par séquence journalière d'une durée maximale de 10 heures.

Sauf en cas d'urgence dictée par la nécessité d'assurer la sécurité des biens et des personnes, les usagers sont informés de tout projet d'arrêt d'eau les concernant par distribution d'avis déposés dans les boîtes aux lettres, au plus tard la veille au soir.

## **Article 5 - Variations des caractéristiques de qualité de l'eau**

Sont considérées comme normales des variations des caractéristiques physico-chimiques et bactériologiques lorsqu'elles n'ont pas pour conséquence la livraison d'une eau impropre à la consommation au sens de la réglementation sanitaire.

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

- communiquera aux abonnés toutes les informations émanant des autorités sanitaires ;
- informera les abonnés sur les précautions nécessaires éventuelles à prendre ;
- mettra en place une alimentation en eau potable de substitution (citernes, bouteilles d'eau...) ;
- mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour rétablir aussi rapidement que possible, la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

## **Article 6 - Mode de livraison de l'eau**

La distribution de l'eau est assurée à l'aide d'un réseau de canalisations publiques enterrées.

La livraison de l'eau s'effectue au moyen de branchements également enterrés et établis à partir des conduites publiques dans des diamètres déterminés en fonction des besoins indiqués par les abonnés.

## **Article 7 - Comptage**

A l'origine de l'installation particulière de distribution d'eau de chaque abonné, est placé un compteur propriété du Service de l'Eau permettant la mesure des quantités d'eau fournies.

## **Article 8 - Obligations des abonnés**

Les abonnés sont tenus de :

- installer et entretenir à leurs frais les installations intérieures (c'est-à-dire celles situées après le compteur), lesquelles ne doivent ni perturber ni compromettre le fonctionnement normal du réseau public de distribution ;
- prendre toutes les précautions utiles pour protéger le compteur, notamment contre le gel ;
- payer les fournitures d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le Service de l'Eau que le présent Règlement met à leur charge.

Il est formellement interdit aux abonnés :

- de céder de l'eau et d'en mettre à disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;
- de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur la canalisation de branchement ou le réseau intérieur depuis la prise sur la conduite publique jusqu'au compteur;
- de modifier la position du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets ou les bagues de scellement, d'en empêcher l'accès aux agents du Service de l'Eau ;
- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement ainsi qu'aux opérations de relève des index et de renouvellement des compteurs ;
- de manœuvrer le robinet de prise placé à la naissance du branchement qu'il soit situé sous voie publique ou sous voie privée.

Compte tenu du fait que le manquement à l'une quelconque de ses obligations peut constituer un délit ou une faute grave risquant d'endommager les installations du réseau public, il expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement sans préjudice des poursuites ou actions civiles ou pénales que le Service de l'Eau pourrait exercer à son encontre.

La fermeture d'un branchement à l'initiative du Service de l'Eau sera précédée d'une mise en demeure préalable notifiée à l'abonné, excepté le cas où cette fermeture doit être immédiate pour éviter des dommages aux installations, pour protéger les intérêts légitimes des autres abonnés ou pour faire cesser un délit.

## **Article 9 - Droits des abonnés**

Le Service de l'Eau assure la gestion du fichier des abonnés dans les conditions prévues par le code des relations entre le public et l'administration pour garantir la liberté d'accès aux documents administratifs.

Le fichier comporte les mentions inscrites à l'article R.2224-18 du Code général des collectivités territoriales.

Tout abonné a le droit de consulter gratuitement dans les locaux du Service de l'Eau le dossier ou la fiche contenant les informations à caractère nominatif le concernant.

Il peut également obtenir, sur simple demande auprès du Service de l'eau, la communication d'un exemplaire de ces documents le concernant.

Le Service de l'Eau doit procéder à la rectification des erreurs portant sur des informations à caractère nominatif qui lui sont signalées par les abonnés concernés.

Par ailleurs, les indications fournies dans le cadre du contrat font l'objet d'un traitement informatique.

L'abonné bénéficie donc du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

## **CHAPITRE II - ABONNEMENT**

---

### **Article 10 - Conditions de souscription**

La demande de souscription d'abonnement doit être formulée auprès du Service de l'Eau, par écrit, téléphone ou par internet en indiquant les usages prévus de l'eau.

Suite à cette demande, l'utilisateur recevra :

- un contrat d'abonnement d'eau ;
- la fiche tarifaire ;
- le présent règlement comprenant notamment un formulaire de rétractation, un formulaire de demande d'exécution anticipée de la fourniture d'eau ;
- un livret d'accueil indiquant les précautions à prendre pour protéger le compteur et les préconisations relatives à la surveillance des consommations.

Le demandeur devient abonné au service dès réception par le Service de l'Eau de son contrat d'abonnement signé qui emporte l'acceptation des dispositions du Règlement de service.

Le contrat prend effet à la date :

- de l'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective)  
ou
- de l'ouverture de l'alimentation en eau.

En l'absence d'abonnement, les dispositions de l'article 16 s'appliquent.

### **Article 11 - Droit de rétractation**

L'utilisateur bénéficie gratuitement d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires à compter du lendemain de la conclusion du contrat.

Pour exercer son droit, l'utilisateur doit notifier au Service de l'Eau sa décision de rétractation du contrat d'abonnement au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Il peut utiliser le formulaire de rétractation annexé au présent règlement et mis à sa disposition sur le site internet du Grand Anancy ([www.grandanancy.fr](http://www.grandanancy.fr))

### **Article 12 - Demande d'exécution anticipée du contrat**

Sur demande expresse de l'utilisateur, le Service de l'Eau peut commencer l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

L'utilisateur confirme sa demande à l'aide du formulaire de demande d'exécution anticipée annexé au présent règlement et mis à sa disposition sur le site Internet du Grand Anancy ([www.grandanancy.fr](http://www.grandanancy.fr))

En cas de rétractation dans le délai de 14 jours malgré la demande d'exécution anticipée du contrat, le Service de l'Eau facture le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de rétractation, proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat d'abonnement (consommation, frais d'accès au service et autres prestations prévues par le présent Règlement, selon les conditions tarifaires en vigueur).

### **Article 13 - Conditions d'obtention de l'abonnement**

Les abonnements sont accordés aux propriétaires des immeubles pouvant justifier de leur qualité par un titre.

Ils peuvent l'être aux locataires, aux usufruitiers, nus propriétaires ou occupants de bonne foi, sous réserve qu'ils puissent justifier de leur droit d'occupation.

L'abonnement d'une personne morale (société, collectivité, association, etc.) est effectué au nom et pour le compte de la personne morale.

Il mentionne les coordonnées de la personne physique gestionnaire. Tout changement de situation, notamment de gestionnaire, doit être porté à la connaissance du Service de l'Eau dans les meilleurs délais.

À cet effet, le Service de l'Eau se réserve le droit de demander, pour tout abonnement souscrit, la transmission de pièces justificatives telles que la copie de la carte d'identité, la copie du contrat de bail pour un locataire, la copie de l'acte notarié pour le propriétaire, un extrait Kbis de moins de trois mois pour une société ou encore un contrat de gestion pour un gérant de biens.

Les abonnements conclus par des cabinets immobiliers ou gérants pour le compte d'une copropriété ou d'une personne sous tutelle doivent mentionner les coordonnées de la personne physique ou morale représentée ainsi que celles du représentant.

La fourniture de l'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.

Le Service de l'Eau s'engage à fournir l'eau dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la date d'effet de son abonnement, pour un branchement existant, les frais d'ouverture seront à la charge du demandeur sauf contrainte exceptionnelle, dont le demandeur sera averti lors de sa démarche.

Lorsque l'immeuble n'est pas desservi directement par un réseau, le Service de l'Eau est seul habilité à déterminer les conditions techniques et financières du raccordement à envisager.

Les immeubles indépendants à usage d'habitation, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement sauf s'il s'agit des bâtiments d'exploitation d'un même ensemble agricole, industriel ou artisanal.

Il est interdit à tout abonné d'étendre la conduite d'eau de sa propriété sur un immeuble voisin sauf accord formel du Service de l'Eau.



Dans les cas où est nécessaire soit un branchement neuf, soit la remise en état d'un branchement ancien, l'eau ne sera fournie qu'après la réalisation des cinq conditions suivantes :

- la fin des travaux de création ou de remise en état du branchement (exécuté dans les conditions fixées à l'article 19) ;
- la mise en place du compteur ;
- la remise en service du branchement effectuée en présence de l'abonné ou de son représentant ;
- le paiement des sommes dues ;
- la souscription d'un abonnement.

Les éventuels renforcements ou extensions de réseau consécutifs à une demande d'abonnement seront réalisés et financés selon les modalités fixées par les textes en vigueur.

#### **Article 14 - Durée du contrat**

Le contrat d'abonnement est consenti pour une durée indéterminée.

Les consommations dans le cadre de ce contrat sont facturées semestriellement au prorata temporis.

#### **Article 15 - Conditions de résiliation**

Les abonnements prennent fin sur la demande expresse des abonnés.

Il est de la responsabilité de l'abonné qui souhaite mettre fin au contrat d'aviser le Service de l'Eau de son intention, selon l'une des procédures suivantes :

- visite sur place dans les locaux du Service de l'Eau,
- lettre simple,
- sur le site Internet.

La demande de résiliation ne sera effectivement prise en compte qu'à réception de tous les éléments suivants : index du compteur et nouvelle adresse.

Une facture d'arrêt de compte valant résiliation du contrat d'abonnement est alors adressée soldant ainsi les consommations jusqu'à la fin d'abonnement.

Le Service de l'Eau peut résilier d'office un contrat d'abonnement suite au jugement de liquidation judiciaire. Il procède à la fermeture du branchement après un délai de quinze jours suivant la date du jugement d'ouverture de la procédure, à moins que dans ce délai, l'administrateur judiciaire ou le mandataire judiciaire à la liquidation n'ait demandé par écrit de maintenir la fourniture d'eau.

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

Dans le cas d'omission par l'abonné de la dénonciation du contrat, dans le délai imparti au présent article, il demeure responsable du paiement des sommes qui seront dues à la date du relevé, même s'il fait la preuve qu'une partie de ces redevances résulte de l'usage d'un tiers.

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

En cas de vacance prolongée de son bien, un abonné peut demander à tout moment la dépose de son compteur pour une durée qu'il détermine. Cette opération réalisée par le Service, aux frais de l'abonné, résulte d'une demande exclusivement écrite (courrier postal, électronique ou fax) et implique nécessairement l'établissement d'un arrêt de compte.

### **Article 16 - Défaut d'abonnement**

Toute personne physique ou morale reconnue comme bénéficiant du service de l'eau potable sans avoir souscrit préalablement un abonnement est redevable des volumes consommés depuis le dernier relevé du compteur, ainsi que de tous les frais et taxes y afférent.

Par ailleurs, en l'absence d'abonnement, elle s'expose à la fermeture de son branchement sans avertissement préalable.

### **Article 17 - Individualisation des contrats dans un immeuble ou un ensemble immobilier de logements**

Dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, des prescriptions techniques et administratives particulières s'appliquent au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires.

#### *Demande préliminaire*

Le propriétaire qui souhaite procéder à l'individualisation des compteurs établit un descriptif (plan, description des travaux, matériel et matériaux mis en œuvre, note de calcul...) des installations existantes au regard des prescriptions définies par le Code de la Santé Publique et la Collectivité et si nécessaire un programme de travaux pour rendre les installations conformes à ces prescriptions. Le coût des études éventuelles nécessitées par l'individualisation est à la charge du propriétaire.

Ce dossier est adressé au Service de l'eau par lettre recommandée avec Accusé Réception.

### Instruction du dossier

Le Service de l'eau dispose de 6 mois pour valider le dossier technique.

Une visite des installations sera le plus souvent demandée au cours de laquelle le Service de l'eau indique les modifications éventuelles à apporter au programme.

Il peut également demander des informations complémentaires. Dans ce cas, la réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de 6 mois.

En cas de suspicion d'un risque sanitaire, le Service de l'eau saisit l'Agence Régionale de Santé qui fera réaliser des analyses si elle l'estime nécessaire.

Le Service de l'eau transmet au propriétaire le règlement de service et les conditions tarifaires afin notamment d'en informer les locataires et/ou les copropriétaires.

### Confirmation de la demande

Le propriétaire adresse par lettre recommandée avec Accusé Réception au Service de l'eau une confirmation dès sa demande, accompagnée, dans le cas d'une copropriété, du Procès-Verbal de l'Assemblée Générale qui a adopté le principe de l'individualisation.

Il adresse également le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des éventuelles modifications demandées par le Service de l'eau ainsi que l'échéancier prévisionnel des travaux.

Les travaux de mise en conformité sont exécutés sous la responsabilité du propriétaire, à ses frais, et par l'entreprise de son choix.

Afin de valider techniquement la demande, une visite de conformité sera réalisée par le Service de l'eau.

Pour ce qui concerne la partie administrative, le demandeur mentionne les conditions dans lesquelles l'information des locataires occupants a été effectuée.

Ces éléments permettront de créer les abonnements au nom des personnes référencées dans la liste précitée.

Si l'immeuble est doté d'accès sécurisés, devront être fournis badges, clés et ou codes et ce à chaque fois qu'ils changeront.

La mise en œuvre des travaux ne sera réalisée qu'après validation technique et administrative.

### L'individualisation des contrats

Le Service de l'eau procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de 2 mois après réception des travaux ou de la date de réception de la confirmation de la demande.

Toutefois, le propriétaire et le Service de l'eau peuvent convenir d'une autre date.

À compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant devient un abonné du Service de l'eau.

Le propriétaire qui souscrit un abonnement pour le compteur général est également un abonné du service de l'eau potable. La souscription des contrats d'individualisation donne lieu au paiement des frais d'accès au service en vigueur.

À la date de passage à l'individualisation, le Service de l'eau effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du propriétaire.

## CHAPITRE III - BRANCHEMENT

---

### Article 18 - Description

Le branchement est le dispositif qui relie la prise d'eau sur la conduite de distribution publique au système de comptage inclus, par le trajet le plus court possible.

Le branchement comprend :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- le robinet de prise et la bouche à clé, s'il y a lieu ;
- la canalisation située tant sous le domaine public que privé ;
- le point de livraison regroupant, le robinet d'arrêt avant compteur et le compteur et les équipements associés (têtes émettrices de radio ou télé-relevé).

Les installations privées commencent à partir du joint aval inclus, situé à la sortie du compteur, sous réserve que le dispositif d'inviolabilité posé par le Service de l'eau n'ait pas été ôté ou détérioré par l'abonné.

Elles comprennent le clapet anti-retour et éventuellement le robinet d'arrêt après compteur.

L'ensemble du branchement (à l'exception de la partie privée) défini ci-dessus est un ouvrage public qui appartient à la collectivité excepté, toutefois, les appareils qui n'auraient pas été fournis et posés par le Service de l'eau.

La partie du branchement située en partie privative est placée sous la surveillance et la responsabilité de l'abonné.

Dans le cas où le système de comptage ou le robinet d'arrêt général serait inexistant, le branchement s'arrête à la limite de propriété, jusqu'à sa mise en conformité réalisée à l'initiative du Service de l'eau, aux frais du propriétaire, de l'immeuble desservi.

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

#### Dispositions propres aux immeubles collectifs

Le branchement se termine au niveau du compteur général de l'immeuble ou de la vanne de coupure générale des colonnes montantes dans le cas où il n'y a pas de compteur général. La pose, l'entretien et le renouvellement des vannes de coupure générale sont assurés par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant.

En l'absence de compteur général ou de vanne, le point de pénétration dans l'immeuble détermine les limites de responsabilité.

Les colonnes montantes reliant les branchements des constructions collectives aux installations intérieures des occupants ne sont pas des ouvrages publics et ne font pas partie des branchements, même si les compteurs individuels placés à l'extrémité de ces colonnes montantes appartiennent au Service de l'eau.

Chaque immeuble devra disposer au minimum d'un branchement particulier sauf s'il s'agit des bâtiments d'exploitation d'un même ensemble agricole, industriel ou artisanal, situés sur une même propriété et ayant le même occupant.

Il y aura alors un branchement et un comptage distinct par usage de l'eau : sanitaire, process agricole, artisanal ou incendie.

En cas de partage d'une propriété composée de plusieurs immeubles, précédemment raccordés par un seul branchement, chaque immeuble devra être pourvu d'un branchement particulier.

Le tracé précis du branchement, son diamètre, le matériau à employer, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur sont fixés par le Service de l'eau après concertation avec le propriétaire.

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

Le branchement est réalisé par le Service de l'eau, aux frais du demandeur, selon un tarif fixé par délibération de la collectivité et remis sur simple demande.

Le Service de l'eau réalise uniquement les travaux d'hydraulique des branchements.

#### Réalisation des travaux de fouille

Le demandeur peut faire appel à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous réserve du respect de la réglementation et des normes en vigueur.

### **Article 19 - Nouveaux branchements**

#### Demande de branchement

Un nouveau branchement peut être établi sur demande du propriétaire ou de son mandataire, soit pour une construction ou un terrain non encore alimenté en eau potable, soit pour une construction ou un terrain déjà alimenté mais dont le branchement est abandonné, vétuste, inadapté ou pour un usage de l'eau distinct de celui correspondant au branchement existant desservant la propriété.

Le Service de l'eau peut surseoir à accorder ou peut refuser un nouveau branchement si l'implantation de la construction ou le débit demandé nécessite la réalisation d'un renforcement ou une extension du réseau public jusqu'à réalisation éventuelle de celle-ci.

Le Service de l'eau pourra de même refuser tout projet de desserte dans l'hypothèse où les réseaux de distribution ne permettent pas d'assurer une pression gravitaire statique supérieure à un bar au niveau du sol au point d'implantation du compteur.

Dans le cas où l'abonné est locataire avec un bail domestique, industriel ou commercial, il appartiendra au propriétaire des locaux d'effectuer la demande de création de branchement.

En aucun cas un locataire ne peut demander un branchement sauf s'il est dûment mandaté par le propriétaire.

Si l'utilisateur bénéficie d'une servitude de passage liée au droit de désenclavement (article 682 du Code civil), il doit en apporter les justificatifs auprès du Service de l'eau (acte notarié) afin que ce dernier puisse accorder un branchement et poser le compteur dans un regard en limite du domaine public. Dans ce cas, la propriété portant la servitude pourra recevoir plusieurs branchements.

Dans le cas où la propriété disposant d'une servitude de désenclavement venait à être desservie par une voie disposant d'un réseau public d'eau potable, l'utilisateur devra apporter au Service de l'eau la preuve que sa servitude est maintenue.

À défaut, le Service de l'eau réalisera, après accord de l'utilisateur sur l'implantation du branchement neuf et du devis soumis par le Service de l'eau dans les conditions applicables à un branchement neuf, un nouveau branchement d'eau sur la nouvelle voie aux frais de l'utilisateur.

L'utilisateur aura, de plus, à sa charge, la modification du réseau privé.

Faute d'accord, le Service de l'eau pourra procéder, après en avoir informé l'utilisateur, à la fermeture du branchement existant, et à la pose aux frais de l'utilisateur, d'un compteur sur le tracé du branchement existant, en limite du domaine public.

#### Caractéristiques techniques du branchement

Le diamètre du branchement sera défini par le Service de l'eau sur la base des éléments que l'utilisateur lui aura apportés par écrit lors de sa demande et devra être en rapport avec l'importance du débit instantané maximal prévisible et de la pression que l'utilisateur souhaite sous réserve qu'elle soit permise par les capacités des ouvrages du service.

Le tracé précis du branchement ainsi que l'emplacement du compteur sont fixés au vu des éléments visés ci-dessus, d'un commun accord entre le Service de l'eau et le demandeur des travaux, en recherchant le plus court tracé entre la canalisation publique et la limite du domaine public et du domaine privé.

L'utilisateur demandeur peut demander une configuration particulière du branchement. Le Service de l'eau dispose de la faculté d'y opposer un refus motivé, lorsque la demande n'est pas compatible avec des conditions normales d'exploitation du service.

### **Article 20 - Gestion des branchements**

Le Service de l'eau assure l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties de branchements, à l'exclusion du regard de comptage.

Pour les installations anciennes, dont le compteur ne serait pas placé dans les conditions de l'article 26, lors du renouvellement du branchement, le Service de l'eau procède, à ses frais, avant toute intervention, à la mise en place du compteur à la limite du domaine public.

Le Service de l'eau s'assurera que les ouvrages réalisés seront étanches et conformes à la réglementation en vigueur. Dans le cas contraire, il procédera, à ses frais, à une mise en conformité.

À partir de là, l'entretien et le renouvellement des conduites situées après compteur sont à la charge de l'abonné.

Le Service de l'eau assure également l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties publiques de branchements situées dans les propriétés privées sauf s'il est prouvé que les dommages résultent d'une faute ou d'une négligence de la part de l'abonné.

Ces travaux comprennent également les travaux de fouilles et de remblais nécessités par l'intervention.

Il est rappelé que cette partie de branchement située en propriété privée est sous l'entière responsabilité de l'abonné, le Service de l'eau ne pourra être tenu responsable des dégâts potentiels.

L'entretien, les réparations, le renouvellement visés à l'alinéa précédent comprennent la remise en état des lieux consécutive à ces interventions, dans la limite d'un remblai et d'un compactage des fouilles dans les règles de l'art à l'exclusion notamment des réfections de pelouses, d'enrobés, de plantations, de pavages et de tout aménagement particulier de surface, mais ne comprennent pas les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande de l'abonné.

Le Service de l'eau doit réaliser ces travaux en propriété privée en réduisant dans toute la mesure du possible, les dommages causés aux biens.

L'abonné assure la garde et la surveillance des parties de branchements situées à l'intérieur des propriétés privées et doit prendre toute mesure utile pour les préserver du gel. Il lui incombe de prévenir immédiatement le Service de l'eau de toute obstruction, de toute fuite ou de toute anomalie de fonctionnement qu'il constaterait sur son branchement.

Le Service de l'eau est responsable des dommages pouvant résulter du fonctionnement des branchements dans les cas suivants :

- lorsque le dommage a été produit par la partie du branchement située dans le domaine public ;
- lorsque le Service de l'eau a été informé d'une fuite ou d'une autre anomalie de fonctionnement concernant la partie du branchement située dans les propriétés privées et qu'il n'est pas intervenu de manière appropriée.

La responsabilité du Service de l'eau ne pourra être recherchée dans les autres cas de fuite ou de mauvais fonctionnement des branchements.

Dans le cas où il est reconnu que les dommages survenus sur le branchement, qu'il soit situé en domaine public ou privé, sont dus à la négligence, à l'imprudence ou à la malveillance d'un abonné, ce dernier assume :

- les interventions du Service de l'eau pour l'entretien ou les réparations de cet ouvrage;
- 
- la responsabilité des dommages causés aux tiers ou à ses propres biens.

## **Article 21 - Modification des branchements**

La modification d'un branchement ne peut être réalisée qu'avec l'accord du Service de l'eau.

Celui-ci ne peut s'y opposer que dans le cas où le projet présenté ne serait pas compatible avec l'exécution du service public.

Lorsque la modification est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la construction d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.

## **Article 22 - Manœuvre des robinets des branchements en cas de fuites**

En cas de fuite dans son installation intérieure, l'abonné doit se borner à fermer le robinet d'arrêt situé après le compteur, ou s'il n'existe pas, le robinet avant le compteur. Il doit ensuite effectuer les réparations nécessaires et prévenir le Service de l'eau.

En cas de fuite sur son branchement, l'abonné doit prévenir immédiatement le Service de l'eau qui interviendra aussitôt et donnera éventuellement à l'abonné les instructions nécessaires.

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée au Service de l'eau et interdite aux abonnés.

## **Article 23 - Fermeture des branchements abandonnés**

Lorsqu'il est mis fin à un abonnement et que le Service de l'eau n'a reçu aucune nouvelle demande d'abonnement pour le branchement concerné, il procède à sa fermeture.

## **Article 24 - Mise en service des branchements**

La mise en service du branchement est effectuée par le Service de l'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.



## **CHAPITRE IV - COMPTEUR**

---

### **Article 25 - Généralités et caractéristiques**

Le compteur est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

La constatation de la quantité d'eau fournie à chaque abonné n'a lieu qu'au moyen d'un compteur.

Pour un même branchement, le nombre et les caractéristiques du ou des compteurs sont fixés par le Service de l'eau. S'il s'avère que ces besoins ne correspondent pas ou plus aux caractéristiques (calibre) du ou des compteurs, ce ou ces dernier(s) seront renouvelés par le Service sans que l'abonné ne puisse émettre de contestation.

Le non-respect de cette règle autorise le Service de l'eau à faire retirer l'(les) appareil (s) non conforme(s) aux normes précitées et remettre en état le lieu de fourniture aux frais du propriétaire.

Les compteurs font partie des branchements. Ils sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le Service de l'eau.

Il est interdit à l'abonné de déplacer le compteur, d'enlever les bagues d'inviolabilité ou de se livrer à des manipulations frauduleuses, l'abonné étant financièrement et pénalement responsable y compris sur les équipements de radio ou télé-relevé.

Outre les poursuites judiciaires qui pourront être engagées contre lui par le Service de l'eau, les frais de réparation et de remplacement du compteur qui résultent de sa malveillance ou négligence, seront mis intégralement à sa charge.

### **Article 26 - Emplacement des compteurs**

Le compteur est, en général, placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse du Service de l'eau) à l'extérieur, dans un regard qui, dans tous les cas, assurera une protection contre le gel et les chocs et réservera un accès facile aux agents du Service de l'eau par une trappe visible et accessible.

Le regard est réalisé, aux frais de l'abonné, soit par toute entreprise de son choix, soit par le Service de l'eau. Il doit être conforme aux prescriptions techniques communiquées par le Service de l'eau.

Le regard est de la responsabilité de l'abonné, ce n'est pas un ouvrage public.

### **Article 27 - Protection des compteurs**

Pour les installations anciennes lors du remplacement du compteur ou lors de la souscription d'un abonnement, le Service de l'eau informe l'abonné des précautions particulières à prendre pour assurer la protection du compteur, notamment contre le gel.

A défaut d'avoir respecté ces précautions, tout dommage causé par choc ou gel sera réparé par le Service de l'eau aux frais de l'abonné.

## **Article 28 - Remplacement des compteurs**

Le remplacement des compteurs est effectué par le Service de l'eau sans frais supplémentaires pour les abonnés :

- à la fin de leur durée de fonctionnement ;
- lorsqu'une anomalie est détectée à la suite d'une vérification ou d'un arrêt du compteur et ne peut être réparée ;
- pour se mettre en conformité par rapport à la réglementation en vigueur.

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

- de l'ouverture ou du démontage du compteur, opération relevant de la seule compétence du Service de l'eau ;
- de chocs extérieurs ;
- de l'introduction de corps étrangers ne provenant pas du réseau de distribution d'eau ;
- de détérioration du compteur par retour d'eau chaude ;
- en cas de gel ou de détérioration, en l'absence de mise en œuvre de moyens préconisés par le Service de l'eau (voir article 27) ;
- de détérioration du module de radio ou télé relevé du compteur.

Dans le cas d'une réhabilitation d'immeuble, le remplacement du compteur en vue de mieux l'adapter aux nouveaux besoins est également effectué aux frais du demandeur.

Les compteurs sont conservés par l'exploitant et restent à disposition des abonnés pendant six mois suivant la date de dépose du compteur.

## **Article 29 - Vérification et contrôle des compteurs**

Le Service de l'eau peut procéder à la vérification des compteurs selon les prescriptions du Règlement et aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné a le droit de demander à tout moment le contrôle de l'exactitude des indications de son compteur. Ce contrôle est effectué sur place par le Service de l'eau en présence de l'abonné.

En cas de contestation, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme indépendant agréé.

Le Service de l'eau informe préalablement par écrit du prix global comprenant la dépose et pose du compteur et le coût de l'étalonnage proprement dit sur un banc d'essai agréé. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation applicable au compteur installé.

En cas de contrôle demandé par l'abonné, si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais sont à la charge de l'abonné. Ils comprennent le coût réel du contrôle effectué par le Service de l'eau et le coût de la vérification réalisée par l'organisme qui a étalonné le compteur.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de contrôle sont supportés par le Service de l'eau et le compteur est remplacé par ses soins. De plus, la facturation sera rectifiée, à compter de la date du précédent relevé, si les résultats du contrôle du compteur sont supérieurs aux conditions de tolérance réglementaire (sur comptage).

Dans les autres cas, la facturation sera maintenue.

### **Article 30 - Relevé du compteur**

Le relevé des compteurs est effectué deux fois par an. Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance.

Les abonnés doivent faciliter l'accès des agents du Service de l'eau chargés de l'entretien et du contrôle périodique des compteurs et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Les abonnés non dotés d'un compteur avec un système de radio ou de télé-relevé sont informés sur leur compte internet, ou dans les Relais Territoriaux, ou au siège du Grand Annecy de la date de passage des agents du Service de l'eau.

Si, à l'époque d'un relevé, les agents du Service de l'eau ne peuvent accéder au compteur, ils laissent sur place un avis de passage que l'abonné doit renseigner selon les modalités figurant sur ce document.

Si cet avis n'est pas retourné au Service de l'eau dans le délai imparti, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente et, à défaut, par référence à la consommation annuelle moyenne constatée dans le périmètre du service.

Le compte de l'abonné est régularisé lors du relevé suivant.

En cas d'impossibilité d'accéder au compteur, le Service de l'eau met en demeure l'abonné, par simple lettre, de permettre le relevé et propose un rendez-vous afin de procéder à la lecture du compteur dans un délai maximum de 15 jours. Si l'abonné ne donne pas suite au rendez-vous ou si l'accès au compteur est impossible au moment dudit rendez-vous, le Service de l'eau peut suspendre la fourniture d'eau jusqu'au relevé d'index du compteur.

En cas d'arrêt du compteur depuis le relevé précédent, la consommation pendant la période concernée par l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'abonné, sur la base de la consommation pendant la même période de l'année précédente ou, à défaut, sur la base d'une estimation du Service de l'eau, par référence à une consommation moyenne dans le périmètre du service.

En cas d'inaccessibilité du compteur (compteur situé à l'intérieur de l'habitation ou abonné absent ou refusant l'accès au lieu), le Service de l'eau peut imposer le déplacement du compteur ou la mise en place d'un système de relevé à distance, aux frais de l'abonné.

En cas de contestation, la révision de la facture ne pourra se faire qu'au travers d'un relevé des index contradictoire effectué par le Service de l'eau. Cette intervention donnera lieu, en cas d'exactitude du montant de la facture, au paiement des frais de déplacement et heures prévus au bordereau des prix unitaires.

## **CHAPITRE V - INSTALLATIONS INTERIEURES**

---

### **Article 31 - Définition**

Les installations intérieures des abonnés comprennent toutes les canalisations privées d'alimentation en eau et leurs accessoires, situés après le dispositif de comptage.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Service de l'eau peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du «clapet antiretour».

Par ailleurs, afin de protéger leurs installations intérieures contre les conséquences d'éventuelles variations de pression, il est conseillé aux abonnés de se doter d'un réducteur de pression.

Pour les immeubles collectifs, les installations intérieures désignent les installations de distribution situées au-delà du compteur général ou de la vanne d'arrêt générale de l'immeuble ou du point de pénétration dans l'immeuble.

### **Article 32 - Règles générales**

Les installations intérieures des abonnés ne sont pas des ouvrages publics et ne font pas partie du réseau public de distribution placé sous la responsabilité du Service de l'eau.

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

Si les installations sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Service de l'eau, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peuvent, sous réserve de l'accord de l'abonné ou du propriétaire, procéder au contrôle des installations intérieures.

En cas d'interruption de la fourniture de l'eau, chaque abonné doit s'assurer de l'étanchéité de ses installations intérieures, notamment par le maintien des robinets de puisage en position de fermeture pour éviter toute inondation lors de la remise en eau.

Il doit de même prendre toutes précautions pour éviter toute détérioration d'appareils et en particulier ceux dont le fonctionnement normal nécessite une alimentation d'eau continue.

Les abonnés sont seuls responsables des dommages causés au réseau de distribution d'eau potable ou à des tiers, par le fonctionnement des réseaux intérieurs installés par leurs soins.

Le Service de l'eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique.

### **Article 33 - Appareils interdits**

Le Service de l'eau peut mettre tout abonné en demeure, soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à son installation intérieure, soit d'ajouter un dispositif particulier de protection dans le cas où l'appareil endommage ou risque d'endommager le branchement, ou constitue un risque ou une gêne pour la distribution de l'eau à d'autres abonnés.

En particulier, les robinets doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier.

En cas d'urgence, le Service de l'eau peut procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration, ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés sur le réseau.

Si l'abonné ne prend pas immédiatement les mesures nécessaires, le Service de l'eau lui adresse une mise en demeure indiquant la date à laquelle la fermeture du branchement deviendra définitive.

Tant que l'abonnement n'est pas résilié à la demande de l'abonné, cette interruption de la fourniture ne suspend pas, pour les territoires sur lesquelles elle est appliquée, le paiement de la part fixe qui continue à être due.

### **Article 34 - Installation de supresseurs**

Toute installation d'un surpresseur ne peut se faire sans une déclaration préalable au Service de l'eau qui est seul habilité 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.

En cas d'installation d'un surpresseur, celui-ci devra être muni d'une bêche en amont pour éviter les retours d'eau et l'aspiration directe dans le réseau de distribution.

Tout propriétaire est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur et doit s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour l'installation intérieure.

Le Service de l'eau est en droit de refuser la fourniture d'eau si ces installations sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal du service.

### **Article 35 - Utilisation d'autres ressources en eau**

Lorsque les installations privées sont alimentées par de l'eau provenant de sources, puits, forage pour un usage à des fins domestiques, l'abonné doit en faire la déclaration au maire de la commune du lieu de l'installation conformément à la réglementation en vigueur selon un modèle disponible sur le site internet du Ministère de l'Environnement.

Si les eaux utilisées proviennent d'une installation de récupération des eaux de pluie, la déclaration est faite selon les modalités prévues dans le règlement de service assainissement.

Toute connexion avec le réseau public est formellement interdite.

En cas d'interconnexion avec le réseau public, le Service de l'eau procède immédiatement à la fermeture du branchement jusqu'à la suppression des connexions illicites.

Les agents du Service de l'eau nommément désignés ont la possibilité d'accéder aux installations intérieures pour procéder à leur contrôle conformément à la réglementation et selon les modalités suivantes :

- l'abonné sera avisé par courrier de la date du contrôle au moins sept jours ouvrés avant celle-ci ;
- le contrôle sera réalisé en présence de l'abonné ou de son représentant.

Le rapport de visite sera notifié à l'abonné. En cas de contamination ou de risque de contamination du réseau public de distribution d'eau potable, le rapport fixe les mesures à prendre par l'abonné dans un délai déterminé, il est adressé au maire de la commune concernée.

À l'expiration du délai, le service pourra procéder à une nouvelle visite de contrôle et procéder à la fermeture du branchement si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées, après une mise en demeure restée sans effet.

Les frais de contrôle sont à la charge des abonnés selon le tarif en vigueur.

### **Article 36 - Mise à la terre des installations électriques**

L'utilisation des canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils raccordés aux installations électriques est interdite pour les nouvelles installations et, dans les autres cas, prévus par la réglementation.

Lorsqu'elle demeure tolérée pour des installations existantes, cette utilisation est effectuée sous la seule responsabilité de l'abonné et du propriétaire.

En outre, le respect des dispositions suivantes est alors exigé :

- la conduite d'eau intérieure doit être reliée à une prise de terre réalisée dans le sol sous-jacent à l'immeuble ;
- la continuité électrique de cette canalisation doit être assurée sur son cheminement ;
- un manchon isolant de deux mètres de longueur droite doit être inséré à l'aval du compteur d'eau et en amont de la partie de la conduite reliée à la terre ; lorsque cette longueur ne peut être réalisée, le manchon isolant est complété par un dispositif permettant d'éviter le contact simultané entre le corps humain et les parties de canalisation repérées par ledit manchon isolant ;
- la canalisation intérieure doit faire l'objet d'un repérage particulier ; une plaque, apparente et placée près du compteur d'eau, signale que la canalisation est utilisée comme conducteur.

Le Service de l'eau procède à la fermeture provisoire du branchement jusqu'à la mise en conformité de l'installation lorsqu'une des dispositions prévues par le présent article n'est pas appliquée.

### **Article 37 - Remplacement des installations intérieures en plomb**

Pour se conformer aux exigences réglementaires en matière de qualité de l'eau, les propriétaires, au même titre que le Service de l'eau sur le domaine public, doivent pour les parties d'ouvrages dont ils sont responsables supprimer, à leurs frais, tous les branchements, conduites, installations intérieures en plomb et aussi rénover des installations constituées d'autres matériaux, contenant des joints ou alliages contenant du plomb.



## **CHAPITRE VI - FACTURATION ET PAIEMENT**

---

### **Article 38 - Présentation de la facture**

En règle générale, si l'abonné n'opte pas pour la mensualisation, une facture est adressée deux fois par an.

Lorsque la facture n'est pas établie à partir de la consommation réelle mesurée par un relevé de compteur, elle est estimée.

Le Service de l'eau est facturé sous la rubrique «Distribution de l'eau potable». Cette rubrique couvre l'ensemble des frais de fonctionnement ainsi que les charges d'investissement du service. Les montants facturés se décomposent en une part variable calculée en fonction de la consommation d'eau et pour certains territoires d'une part fixe.

La facture inclut ensuite une rubrique relative au Service de l'Assainissement Collectif.

En outre, la facture indique les redevances perçues pour le compte d'autres organismes comme par exemple l'Agence de l'Eau.

Tous les éléments de la facture sont soumis au taux de TVA en vigueur.

La facture est adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

### **Article 39 - Fixation des tarifs**

Les tarifs appliqués sont fixés et révisés :

- pour le Service de l'eau par une délibération du Grand Annecy
- pour les autres redevances et taxes par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire.

Les frais suivants sont inclus dans les tarifs de fourniture de l'eau et des autres prestations assurées par le Service de l'eau : frais de facturation, y compris l'envoi des factures aux abonnés, frais de réponse aux réclamations, frais d'encaissement des sommes versées par les abonnés, frais de traitement des dossiers des abonnés en situation de difficulté de paiement, frais de remboursements éventuels.

Les tarifs en vigueur sont remis à l'abonné dans le dossier de demande d'abonnement et sur demande auprès du Service de l'eau.

### **Article 40 - Remises pour fuites**

Les abonnés veillent à ce que le réseau intérieur de distribution desservant leurs biens soit maintenu dans un état d'entretien satisfaisant au regard du risque de fuite.

Ils procèdent en tant que de besoin au renouvellement des canalisations et de leurs accessoires.

### Abonnés domestiques

Les abonnés, occupants d'un local d'habitation, au sens de l'article R111-1-1 du code de la construction et de l'habitation ont droit à un écrêtement de leur facturation selon les modalités des articles L.2224-12-4 [partie III bis] et R.2224-20-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT).

Les personnes qui peuvent bénéficier de ce droit sont les titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau d'un logement situé dans un immeuble individuel ou collectif.

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

Les canalisations d'alimentation des piscines ou bassins sont considérées comme constitutives de ces équipements et les fuites qui les affectent ne peuvent donner lieu à un écrêtement de la facture.

Le bénéfice du droit à écrêtement est refusé lorsque la demande présentée par l'abonné ne correspond pas aux conditions fixées par les articles L.2224-12-4 et R.2224-20-1 du CGCT.

Lorsqu'à l'occasion du relevé de compteur, le Service de l'eau détecte une consommation anormale, il en informe l'abonné au plus tard lors de l'envoi de la facture qu'il établit avec ce relevé.

Cette information s'applique aux démarches à effectuer par l'abonné.

Lorsqu'il reçoit une demande d'écrêtement de facture présentée par un abonné, le Service de l'eau peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à contrôle de la part de l'abonné, le Service de l'eau engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

L'abonné qui a connaissance d'une augmentation de sa consommation d'eau, par l'information que lui adresse le Service de l'eau, peut demander à ce dernier de procéder à une vérification du bon fonctionnement de son compteur dans les conditions fixées par le présent règlement.

Lorsque l'ensemble des conditions d'écrêtement est rempli, la facture est recalculée sur la base suivante :

- redevance eau potable, redevance de prélèvement et redevance de pollution : l'assiette de facturation est le double de la consommation moyenne de l'abonné ;
- redevance assainissement, redevance de modernisation des réseaux de collecte : l'assiette est la consommation moyenne de l'abonné.

### Abonnés non-domestiques

Les dispositions prévues au paragraphe précédent sont étendues aux abonnés non domestiques lorsqu'une fuite provoquant une consommation anormale affecte une canalisation enterrée constitutive du réseau privé de distribution de l'eau et ne pouvant faire l'objet d'une surveillance directe par l'abonné.

## **Article 41 - Règles générales concernant les paiements**

Les factures correspondant à la fourniture de l'eau ainsi qu'à la collecte des eaux usées sont établies par le Service de l'eau en conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur.

Sur le fondement de l'article L.1611-5 du Code Général des Collectivités Territoriales si les factures inférieures à 5 € ne sont pas émises, l'ensemble de la consommation qui aurait dû être facturé sera reporté sur une prochaine facture.

## **Article 42 - Paiement des fournitures d'eau**

L'abonné reçoit en principe deux factures par an. Cependant, il peut n'en recevoir qu'une s'il a opté pour un système de prélèvement mensuel.

Les abonnés dont la consommation est particulièrement importante peuvent faire l'objet d'une facturation plus fréquente, sur demande de l'abonné qui fournit obligatoirement son relevé de compteur et à la discrétion du Service de l'eau.

Les volumes consommés sont facturés à terme échu, soit à partir d'un relevé du compteur, soit par estimation sur la base d'une consommation de référence.

Le Service de l'eau propose à ses abonnés différents moyens de paiement :

- Paiement en espèces et mandat-compte
- Paiement par TIP
- Paiement par chèque
- Paiement par virement
- Paiement en ligne via Internet
- Paiement par prélèvement semestriel
- Paiement par prélèvement mensuel

La mensualisation est proposée à tous les abonnés.

Les conditions d'exercice de la mensualisation qui lient l'abonné au Service de l'eau lui sont transmises avec leur échéancier. Au bout de deux rejets de prélèvements sur un même exercice, l'abonné est exclu de la mensualisation.

## **Article 43 - Paiement des autres prestations**

Le montant des prestations, autres que la fourniture d'eau, est dû dès la réalisation de ces prestations. Il est payable sur présentation de factures établies par le Service de l'eau en fonction du tarif en vigueur.

Un acompte de 50 % est perçu sur le montant des travaux à la signature du devis.

## **Article 44 - Réclamations**

Chacune des factures établies par le Service de l'eau comporte une rubrique indiquant l'adresse où les réclamations sont reçues.

Toute réclamation doit être envoyée par écrit à cette adresse dans les deux mois à compter de la date d'émission de la facture.

Le Service de l'eau est tenu de fournir une réponse écrite motivée à chacune de ces réclamations, dans le délai maximum de 2 mois à compter de sa réception.

#### **Article 45 - Difficultés de paiement**

Le Service de l'eau n'a pas vocation et n'est pas autorisé à accorder des aides ou des remises aux abonnés en difficulté financière. Toutefois, il peut examiner avec les agents du Trésor Public et à la demande des abonnés concernés, les possibilités d'échelonnement des paiements.

Le Service de l'eau s'engage en outre à faciliter la détection et le règlement des situations de détresse sociale en agissant en collaboration avec les services sociaux des collectivités concernées. A ce titre, les abonnés peuvent être orientés vers le Fond de Solidarité Logement (FSL) du Conseil Départemental de la Haute-Savoie.

#### **Article 46 - Remboursements**

Les abonnés peuvent demander le remboursement du trop-perçu en cas de facture surestimée. En fonction du montant, il sera procédé par le Service de l'eau, après examen de la demande, à l'annulation de la facture et au remboursement de cette somme par le Trésor Public, ou à la prise en compte du volume recalculé sur la prochaine facture.

## **CHAPITRE VII - DISPOSITIONS D'APPLICATION ET SANCTIONS**

---

### **Article 47 - Infractions et poursuites**

Indépendamment du droit que le Service de l'eau se réserve, par les précédents articles, de suspendre les fournitures d'eau et de résilier d'office l'abonnement après une mise en demeure préalable, les infractions au présent règlement sont, en tant que de besoin, constatées par les agents du Service de l'eau et peuvent donner lieu à des poursuites devant les tribunaux compétents.

### **Article 48 - Voies de recours des usagers**

#### **RÈGLEMENT AMIABLE DES CONFLITS**

##### *Réclamation préalable*

Toute réclamation doit être envoyée par écrit au Service de l'eau à l'adresse indiquée sur la facture. La réclamation devra être accompagnée de toutes les justifications utiles. Toute réclamation relative à la facturation ne suspend pas l'obligation de paiement.

Le Service de l'eau est tenu de produire une réponse écrite et motivée à toute réclamation ou demande de remboursement présentée dans ces conditions, dans un délai maximal de deux mois.

En cas de désaccord avec la réponse effectuée par le Service de l'eau dans le cadre d'une contestation, l'utilisateur concerné peut adresser un recours gracieux auprès du Président du Grand Anancy par courrier recommandé.

Cette demande de réexamen du dossier doit être justifiée par des arguments factuels et juridiques, et accompagnée de la décision contestée.

L'absence de réponse du Président du Grand Anancy dans un délai de deux mois vaut rejet.

##### *Médiation*

Lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable, l'abonné peut, dans un délai inférieur à un an à compter de cette réclamation, saisir le Médiateur désigné par le Service de l'eau notamment par voie postale à l'adresse indiquée sur la facture ou sur le site Internet du Grand Anancy ([www.grandannecy.fr](http://www.grandannecy.fr)).

#### **VOIES DE RECOURS EXTERNES**

Les différends d'ordre individuel entre les abonnés et le Service de l'eau relèvent de la compétence des tribunaux judiciaires.

Les contestations portant sur l'organisation du service (délibération, règlement de service, etc.) relèvent de la compétence du tribunal administratif.

La saisine d'une juridiction quelle qu'elle soit peut être précédée d'un recours gracieux auprès de l'auteur de la décision.

#### **Article 49 - Modalités de communication du Règlement**

Le paiement par l'abonné de la première facture vaut accusé réception du présent Règlement conformément à l'article L.2224-12 du Code général des collectivités territoriales.

Ce règlement, pris par délibération du Conseil Communautaire du Grand Annecy, sera adressé à chaque nouvel abonné.

Il sera également adressé à tout abonné sur simple demande formulée auprès du Service de l'eau et tenu à disposition sur le site internet ([www.grandannecy.fr](http://www.grandannecy.fr)).

#### **Article 50 - Modification du Règlement**

Des modifications peuvent être apportées par le Service de l'eau et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le présent règlement.

Ces modifications devront être portées à la connaissance des abonnés conformément aux modalités prévues à l'article 49.

En application de l'article L.2224-12 du Code général des collectivités territoriales, le paiement de la première facture suivant la mise à jour du règlement vaut accusé de réception par l'abonné.

Les abonnés pourront user du droit de résiliation qui leur est accordé par l'article 11. Les résiliations qui interviennent dans ces conditions ont lieu de part et d'autre sans indemnité.

Tout cas particulier non prévu au Règlement sera soumis au Service de l'eau pour décision.

#### **Article 51 - Entrée en vigueur du Règlement**

Le présent règlement est opposable aux abonnés dès qu'il a fait l'objet des mesures de publicité obligatoires et entraîne l'abrogation de tous les règlements antérieurs.

**FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXECUTION  
ANTICIPEE DU SERVICE**

**A renvoyer, par tout moyen, uniquement si vous souhaitez que l'ouverture du branchement d'eau potable commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours.**

**Je soussigné,**

Madame/Monsieur **NOM, Prénoms :**

.....

Madame/Monsieur **NOM, Prénoms :**

.....

Personne morale (société association, syndic, etc.) :

**Raison sociale :**.....**Dénomination :**.....

Représentée par :

Madame /Monsieur **NOM, Prénoms :**

.....

Téléphone fixe..... /..... /..... /..... /..... Portable...../..... /..... /..... /.....

Mail .....@.....

**J'AI PRIS CONNAISSANCE DES DISPOSITIONS DU REGLEMENT DU SERVICE RELATIVES A L'EXECUTION ANTICIPEE DE LA FOURNITURE D'EAU ET JE SOUHAITE QUE L'OUVERTURE DE MON BRANCHEMENT D'EAU POTABLE SOIT EFFECTUEE SOUS 48H A COMPTER DE LA RECEPTION DE MA DEMANDE.**

**POUR L'ADRESSE SUIVANTE :**

N° Rue Bâtiment Etage

N°Appartement/ Lot Code postal

Commune : N°de compteur Index

**Adresse d'envoi des factures, si différente**

Adresse du :  Propriétaire  Gestionnaire  Représentant légal

Madame/Monsieur **NOM, Prénom :**

N° Rue : Bâtiment : Etage : N°Appartement/ Lot :

Code postal : Commune

Téléphone fixe :...../...../...../...../..... Portable : ...../..... /..... /..... /.....

Mail : .....@.....

Je m'engage, si j'exerce mon droit de rétractation, à verser le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter, proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat d'abonnement (consommation, frais d'accès au service et autres prestations prévues par le Règlement du Service, selon les conditions tarifaires en vigueur).

**Signature de l'abonné**

J'ai lu et accepte les conditions ci-dessus.

Fait à....., le.....

**FORMULAIRE DE RETRACTATION DU CONTRAT  
D'ABONNEMENT A L'EAU POTABLE**

**A renvoyer, par tout moyen, uniquement si vous souhaitez vous rétracter, sans donner de motif, du contrat d'abonnement à l'eau potable dans les 14 jours à compter de sa conclusion.**

**Je soussigné,**

Madame/Monsieur **NOM, Prénoms :**

.....

Madame/Monsieur **NOM, Prénoms :**

.....

Personne morale (société association, syndic, etc.) :

**Raison sociale :**.....**Dénomination :**.....

Représentée par :

Madame /Monsieur **NOM, Prénoms :**

.....

Téléphone fixe..... /..... /..... /..... /..... Portable...../..... /..... /..... /.....

Mail .....@.....

**J'AI PRIS CONNAISSANCE DES DISPOSITIONS DU REGLEMENT DU SERVICE RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION ET JE SOUHAITE ME RETRACTER DE MON ABONNEMENT A L'EAU.**

**POUR L'ADRESSE SUIVANTE :**

N° Rue Bâtiment Etage

N°Appartement/ Lot Code postal

Commune : N° de compteur Index

**Adresse d'envoi des factures, si différente**

Adresse du :  Propriétaire  Gestionnaire  Représentant légal

Madame/Monsieur **NOM, Prénom :**

N° Rue : Bâtiment : Etage : N°Appartement/ Lot :

Code postal : Commune

Téléphone fixe :...../...../...../...../..... Portable : ...../..... /..... /..... /.....

Mail : .....@.....

Je m'engage, si j'exerce mon droit de rétractation, à verser le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter, proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat d'abonnement (consommation, frais d'accès au service et autres prestations prévues par le Règlement du Service, selon les conditions tarifaires en vigueur).

**Signature de l'abonné**

Fait à....., le.....