



# Sommaire

# Préambule et glossaire

L'eau est un bien commun et une denrée rare, nécessaire à la préservation de la qualité de vie des habitants et à la vitalité économique du territoire.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, Epernay Agglo Champagne exerce la compétence eau potable sur l'intégralité de son territoire. Pour exercer la compétence eau potable, Epernay Agglo Champagne, en sa qualité d'autorité organisatrice du service de l'eau, a décidé de créer une régie publique de l'eau potable pour exploiter, sur l'ensemble de son territoire.

Afin de satisfaire au mieux ce service public indispensable pour l'ensemble des usagers de la Communauté d'Agglomération, la régie publique de l'eau dénommée « Régie Eau-Epernay Agglo Champagne » assure l'exploitation du service de la ressource à votre robinet comme le montre le schéma ci-dessous :



Epernay Agglo Champagne, en sa qualité d'autorité organisatrice du service public de l'eau, a la maîtrise des investissements structurants sur le service, fixe les objectifs du service public de l'eau en matière de

qualité de service rendu.

Le présent règlement de service, étudié par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) le 15 septembre 2022 et adopté par la délibération n°XXX en date du .....2022, **définit l'ensemble des droits et obligations des usagers envers le service de l'eau et du service de l'eau envers les usagers.**

Le présent règlement de service s'applique sur l'intégralité du territoire de la Communauté d'Agglomération.

**Le Service Public de l'Eau** : désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (pompage, production, traitement, distribution et contrôle de l'eau) et au service client (gestion de la relation clientèle et facturation).

**L'Exploitant** : désigne la régie publique de l'eau dénommée Régie Eau-Epernay Agglo Champagne » qui est en charge de l'exploitation du service public de l'eau potable d'Epernay Agglo Champagne.

**Epernay Agglo Champagne** : désigne la Communauté d'Agglomération, autorité organisatrice du service public de l'eau compétente pour mettre en œuvre le service public de production et de distribution d'eau potable. Elle est l'autorité de tutelle de l'Exploitant.

**L'Usager** : désigne toute personne, physique ou morale, utilisateur du Service Public de l'Eau.

**Le compteur** : désigne l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau. Le compteur est équipé d'un module communiquant permettant d'émettre les informations nécessaires au relevé à distance des index de consommation.

**Le branchement** : Le branchement comprend, depuis la canalisation publique :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- Le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- La canalisation de branchement située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- Le regard ou la niche, le cas échéant, abritant le compteur,
- Le robinet avant compteur,
- Le dispositif de comptage (qui peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance) : compteur de classe C de débit nominal correspondant aux besoins de l'utilisateur, et muni d'un plomb de scellement, avec clapet anti-retour. Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.



# 1. DISPOSITIONS GENERALES

## 1.1 Objet du règlement

Le présent règlement définit les conditions et modalités suivant lesquelles l'Exploitant est tenu d'accorder l'usage du Service Public d'Epernay Agglo Champagne

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

## 1.2 Obligations générales de l'Exploitant

### 1.2.1 Qualité de l'eau

L'Exploitant est tenu de fournir de l'eau à tout demandeur qui présente les conditions fixées par le présent règlement de service.

Lorsque la demande de fourniture d'eau a été acceptée, l'Exploitant est tenu d'assurer le bon fonctionnement du service dont il a la responsabilité, c'est-à-dire de garantir la continuité de la fourniture d'eau présentant constamment la qualité imposée par la réglementation en vigueur, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, accident et intervention obligatoire sur le réseau, incendie, mesure de restriction imposées par Epernay Agglo Champagne ou les services de l'Etat).

L'Exploitant est tenu de fournir aux Usagers, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau. A ce titre, l'Exploitant vous informe de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'entraîner des répercussions sur la santé des consommateurs.

Par ailleurs, l'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier organisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) dont les résultats officiels sont affichés au siège d'Epernay Agglo Champagne et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Ces informations sont également disponibles auprès des mairies et de l'Agence Régionale de Santé.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant, par téléphone **0800 340 334**, par courrier - Hôtel de Communauté, place du 13ème Régiment de Génie, 51200 Epernay, ou par courriel **contact-regie-eau@epernay-agglo.fr**, par e-démarche en se rendant sur le site internet de l'Exploitant **www.epernay-agglo.fr**, ou sur simple visite dans les locaux de l'Exploitant à l'Hôtel de Communauté - Place du 13ème Régiment de Génie, 51200 Epernay ou à la Maison de Communauté - rue des Lorient, 51130 Vertus-Blancs Coteaux, pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée par le service.

Ces éléments sont également disponibles sur le site internet de l'Exploitant ([www.epernay-agglo.fr](http://www.epernay-agglo.fr)) et celui de l'Agence Régionale de Santé.

Les agents de l'Exploitant sont munis d'un signe distinctif et visible. Ils sont tenus de justifier de leur identité professionnelle, ou d'être 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.

### 1.2.2 Pression au robinet

L'Exploitant est tenu de fournir, en exploitation normale, une pression conforme à la réglementation en vigueur. En application de l'article R1321-58 du code de la santé publique, la pression minimale est de 0,3 bar en tout point du réseau public.

### 1.2.3 Zonage de distribution d'eau potable

La collectivité en application de l'article L2224-7-1 du CGCT a établi son schéma de distribution d'eau qui délimite les zones urbaines obligatoirement desservies. En dehors de ces zones il n'existe aucune obligation d'alimentation en eau pour la collectivité. Chaque demande fera l'objet d'une étude et d'une autorisation spécifique par les services.

## 1.3 Engagements spécifiques de l'Exploitant

L'Exploitant s'engage par ailleurs à :

- Réaliser un contrôle régulier de l'eau, avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public, qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par l'Agence Régionale de Santé.
- Délivrer une information régulière sur la qualité de l'eau et des informations ponctuelles en cas de dégradation de cette qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.
- Garantir une pression minimale au compteur de 0.3 bars.
- Assurer une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec l'intervention d'un technicien dans un délai garanti d'1 heure en cas d'urgence.
- Assurer un accueil téléphonique au 0800 340 334 et une permanence physique à l'Hôtel de Communauté à Epernay et à la Maison de la communauté à Vertus – Blancs Coteaux des informations sur le service.
- Présenter une facture claire et détaillée.

- Délivrer une réponse écrite à vos courriers et courriels dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture :
  - Respecter des horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile, avec une plage horaire de 2 heures maximum garantie.
  - Garantir une étude et une réalisation pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau dans les délais suivants :
    - Envoi du devis sous 15 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
    - Réalisation des travaux au plus tard dans les 2 mois (ou ultérieurement à la date qui vous convient) après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.
- Assurer une mise en service rapide de votre alimentation en eau : lorsque vous emménagez dans un nouveau logement équipé d'un branchement, l'eau est rétablie au plus tard dans le jour ouvré suivant votre appel.

#### 1.4 Les obligations générales de l'Usager

En bénéficiant du service de l'eau, vous vous engagez à vous conformer aux dispositions du présent règlement de service.

En souscrivant au service, vous vous engagez également :

- **A payer la fourniture d'eau** ainsi que les autres prestations assurées par l'Exploitant, mises à votre charge par les actes et conventions applicables au service et par le présent règlement.
- **A fournir à l'Exploitant vos coordonnées exactes (mail, téléphone, adresse)** et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent.
- A ce que vos installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Vous devez signaler à l'Exploitant toute situation sur votre installation privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.

Il est par ailleurs interdit pour l'Usager :

- D'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel et celui de vos locataires. Vous ne devez pas en céder ou en mettre à

la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture sur autorisation expresse de l'Exploitant.

- D'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat sans en informer l'exploitant (ouverture d'un commerce, d'une entreprise, ...).
- De prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.
- De raccorder toute canalisation ou installation sur le branchement avant votre compteur.
- De modifier vous-même l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, d'en gêner le fonctionnement ou l'accès pour tous besoins d'intervention du service, en briser les plombs ou cachets.
- De faire sur votre branchement des opérations autres que la fermeture et l'ouverture des robinets d'arrêt après compteur ou du robinet de purge.
- De faire obstacle à l'entretien et à la vérification du 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 manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur.
- De relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations du réseau public ; cette interdiction s'applique même dans le cas où les canalisations destinées à la distribution de l'eau provenant du réseau public ne sont pas encore raccordées à ce réseau ou ont cessé de l'être.
- 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.

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

- Peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure.
- Est passible de sanctions et de poursuites par l'Exploitant, telles que définies à l'article 8.1 du présent règlement.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres usagers.

### 1.5 La protection de vos données personnelles

L'Exploitant est tenu de gérer et traiter vos données personnelles en conformité avec la réglementation en la matière (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données à caractère personnel dit RGPD et loi « Informatique et Libertés » de 1978 modifiée).

Les informations recueillies aux fins de gestion de votre abonnement au service de l'eau (nom, prénoms, adresse de l'abonné, coordonnées téléphoniques, email, date de naissance, composition du foyer, coordonnées bancaires) sont strictement nécessaires à la gestion du Service Public de l'Eau.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à l'exécution du service et à la gestion des contrats et abonnements par l'Exploitant et, le cas échéant et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation, aux sous-traitants et prestataires de l'Exploitant ou d'Epernay Agglo Champagne, aux autorités judiciaires sur demande, à certaines professions réglementées telles que avocats, notaires, commissaires aux comptes, aux organismes publics, lesquels sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec la législation applicable et uniquement pour le compte de l'Exploitant.

L'Exploitant s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité que celles strictement nécessaires à la gestion du Service Public de l'Eau.

Ces données sont conservées pendant la durée de votre contrat d'abonnement et pendant une durée de 3 (trois) ans après son terme.

L'Exploitant met en œuvre les moyens techniques et opérationnels appropriés pour protéger vos données personnelles et s'engage à garantir leur sécurité et ainsi leur confidentialité, leur intégrité et leur disponibilité.

Par ailleurs, les données collectées dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique soumis à la conformité au RGPD. Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité des informations qui vous concernent.

A cette fin, vous pouvez adresser à tout moment votre demande écrite au service clientèle de l'Exploitant ou au Délégué à la Protection des données d'Epernay Agglo Champagne (Hôtel de Communauté, Place du 13ème Régiment de Génie - 51200 Epernay).

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL - <https://www.cnil.fr/>) en cas de besoin.

### 1.6 Servitude

Lorsque la parcelle à aménager est bordée ou traversée par une canalisation publique ou devant être rétrocédée, les constructions nouvelles devront se faire en retrait. La largeur libre à respecter (servitude), comme la distance minimale de retrait est de 2 mètres de part et d'autre de l'axe du collecteur. Cette bande de terrain devra avoir, à minima, les caractéristiques d'un chemin carrossable.

## 2. VOTRE CONTRAT

La souscription du contrat d'abonnement.

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.**

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire ou l'usufruitier, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat d'abonnement, la demande s'effectue auprès de l'Exploitant, par téléphone 0800 340 334, par courrier Hôtel de Communauté, Place du 13ème Régiment de Génie - 51200 Epernay ou par courriel [contact-regie-eau@epernay-agglo.fr](mailto:contact-regie-eau@epernay-agglo.fr), par e-démarche en se rendant sur le site internet de l'Exploitant **[www.epernay-agglo.fr](http://www.epernay-agglo.fr)**, ou sur simple visite dans les locaux de l'Exploitant à l'Hôtel de Communauté, Place du 13ème Régiment de Génie

-51200 Epernay, ou à la Maison de Communauté, rue des Loriots - 51130 Vertus-Blancs Coteaux.

Vous recevrez ensuite le règlement de service, les conditions particulières de votre contrat d'abonnement, la grille tarifaire en vigueur et des informations sur le Service Public de l'Eau

**Votre service (factures, règlement, contrat, qualité,...) peut être géré exclusivement par voie dématérialisée avec votre autorisation.**

**Le règlement de la première facture, dite « facture d'accès au service » ou de votre facture annuelle, confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du service de l'eau et vaut accusé de réception du règlement de service.**

A défaut de paiement dans le délai indiqué sur la facture, le service peut être suspendu.

Votre contrat prend effet :

- 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.

Lorsque le contrat d'abonnement est conclu à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, les règles fixées par l'article L.121-21 du code de la consommation sont applicables et vous disposez notamment d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat.

En cas de rétractation, et si vous avez demandé à bénéficier de la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, vous devrez procéder 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 que vous transmettez à l'Exploitant.

## **2.1 La résiliation du contrat d'abonnement**

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée, sauf cas des abonnements particuliers souscrits, le cas échéant, pour une durée limitée. A défaut de résiliation, le contrat d'abonnement se poursuit.

Lorsque vous décidez de mettre fin à votre contrat d'abonnement, vous devez le résilier par téléphone, par courrier (postal ou électronique), par e-démarche en se rendant sur le site internet de l'Exploitant, ou sur simple visite dans les locaux de l'Exploitant.

Lors de la demande de résiliation, vous communiquez à l'Exploitant la date d'effet souhaitée de la résiliation, nécessairement postérieure à la date de prise de contact, le numéro de compteur et votre nouvelle adresse.

Afin de procéder à la clôture de votre compte, vous devez impérativement transmettre à l'Exploitant l'index du compteur à votre départ. La prise d'effet de la résiliation est conditionnée à la communication de cet index.

Dès que les informations précitées ont été transmises à l'Exploitant, une facture d'arrêt de compte est établie et vous est alors adressée comprenant :

- Les frais d'abonnement pour la période de consommation écoulée depuis la dernière facturation calculée prorata-temporis,
- Les frais correspondants aux volumes d'eau consommés calculés à partir de l'index relevé vos soins.

La résiliation ne saurait être considérée comme effective tant que la facture de résiliation n'aura pas été reçue et réglée par vous.

Par ailleurs, tant que l'Exploitant n'a pas reçu de demande de résiliation, vous restez responsable et redevable de l'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

Lors de votre départ, vous mettez en œuvre les mesures de précaution afin de limiter les risques de dégâts des eaux pendant la période de vacances. A cet effet, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'exploitant. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts à l'intérieur de vos installations privées.

Dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

Lorsque l'Exploitant ne reçoit pas une nouvelle demande d'abonnement pour cette installation dans un délai de 4 semaines à compter de la date de fin du contrat d'abonnement précédent, l'Exploitant peut procéder à la fermeture du branchement.

Le contrat d'abonnement peut également prendre fin sur décision de l'Exploitant, notamment en cas de non-respect de vos obligations. Le cas échéant, la fermeture est effectuée après mise en demeure restée sans effet de s'y conformer.

Par exception, dans le cas où la fermeture du branchement est le seul moyen d'éviter des dommages aux installations, de protéger les intérêts légitimes des autres abonnés ou de faire cesser un délit, l'Exploitant peut procéder à la fermeture du branchement sans mise en demeure préalable.

## **2.2 Règles relatives aux abonnements pour les immeubles collectifs**

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

- Un abonnement général pour l'ensemble de l'immeuble, pour tout immeuble ne disposant pas de comptages individuels ou lorsque les dispositifs de comptages individuels ne sont pas gérés par l'exploitant. Dans ce cas, l'abonnement est souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant (syndic).
- Un abonnement individuel par logement et pour tout autre point de livraison de l'immeuble (parties communes), pour tout immeuble existant ainsi que tout immeuble neuf demandant l'individualisation. Ce système donne lieu à la conclusion d'une convention d'individualisation avec l'exploitant sur demande du propriétaire de l'immeuble collectif ou son représentant titulaire de l'abonnement, selon les dispositions de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2003 et du décret d'application n° 2003-408 du 28 avril 2003. Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et l'Exploitant :

- L'individualisation des contrats de fournitures d'eau interviendra en une seule fois des lors que les logements sont occupés
- Le propriétaire est obligatoirement l'abonné du compteur général
- L'individualisation n'induit aucun changement quant au statut de propriété des canalisations et installations d'eau des parties communes. Le compteur général permet de délimiter le statut de propriété.
- Une attestation de conformité technique sanitaire est nécessaire.
- Tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits dans les conditions fixées par le présent règlement.
- Un contrat spécial dit « contrat général d'immeuble » doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété, pour le compteur général de l'immeuble.

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

## 2.3 Contrat particulier pour fourniture d'eau temporaire

Sur demande, l'Exploitant peut consentir des abonnements temporaires sous les réserves suivantes :

- L'existence d'un réseau de distribution d'eau au droit du terrain concerné et dans la limite des capacités des installations du service.
- L'accord de la collectivité propriétaire du terrain, le cas échéant.
- La signature par le demandeur ou par le représentant de l'utilisateur d'une convention particulière.

La convention particulière doit notamment fixer la durée de la fourniture de l'eau, le montant des frais mis à la charge du demandeur pour l'installation d'un dispositif de comptage et de raccordement au réseau, les modalités de paiement, le délai de réalisation et de mise en service du branchement par l'Exploitant.

## 2.4 Bornes de puisage et bouches de lavage

Le prélèvement aux bornes de puisage et bouches de lavage par des entreprises, des particuliers, des services publics, pour la fourniture d'eau répondant à des besoins spécifiques autres que la défense incendie, est soumis à l'autorisation de l'Exploitant et à la souscription d'un abonnement nécessitant de respecter des conditions particulières disponibles sur demande auprès de l'Exploitant.

# 3. LE BRANCHEMENT

## 3.1 Distinction entre la partie publique et la partie privée du branchement

La distinction entre parties publique et privée d'un branchement est déterminée de la manière suivante :

- Si le compteur est en domaine public : la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et la limite de propriété.
- Si le compteur est en domaine privé, hors de tout bâtiment : la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et le joint après compteur (joint inclus).
- Si le compteur est en domaine privé, à l'intérieur d'un bâtiment : la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et la limite



du bâtiment, ainsi que le compteur lui-même (inclus le joint après compteur).

Le clapet anti-retour, compris dans la définition du branchement telle qu'établie précédemment, fait partie des installations privées.

La partie publique du branchement, y compris la partie de ce branchement située à l'intérieur des propriétés privées, appartient à Epernay Agglo Champagne.

Toutes les autres composantes, situées en aval de la partie publique du branchement font partie des installations privées de l'Usager. Elles sont sous votre responsabilité. Tous frais liés à ces installations vous incombent.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'exploitant peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires de mettre en place sur ses installations privées un dispositif adéquat de protection contre les retours d'eau, en plus du clapet anti-retour compris dans le branchement. Ce dispositif de protection fait aussi partie de l'installation intérieure de l'Usager.

De même, les installations privées peuvent comprendre, au-delà du clapet anti-retour compris dans le branchement, un robinet de purge, un réducteur de pression, et de manière générale tout dispositif de régulation sous réserve qu'il soit conforme aux dispositions du présent règlement.

Les branchements ne respectant pas les prescriptions ci-avant énoncées sont modifiés aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, dès qu'une intervention devient nécessaire (en raison notamment d'une fuite ou de toute autre cause).

A cette occasion, le service de l'eau se réserve le droit de déplacer le compteur en limite de propriété ou en domaine public, aux frais du demandeur, exploitant du service d'eau ou propriétaire. La canalisation comprise entre le nouveau compteur et l'ancien compteur sera automatiquement rétrocédée au propriétaire.

Dans le cas où ce déplacement serait du fait de l'Exploitant du service, il s'engage à rétrocéder une canalisation de moins de 15 ans.

En cas de refus du propriétaire d'intervention sur la partie privée du branchement, la collectivité mettra en place un compteur en limite de propriété et rétrocèdera en l'état la canalisation existante.

### **3.2 La réalisation des travaux de branchement**

La demande de réalisation d'un branchement est effectuée par le propriétaire ou son mandataire auprès de l'Exploitant.

L'Exploitant fixe, en concertation avec vous et au vu des besoins que vous avez déclarés, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et

l'emplacement du compteur. Vous ne pouvez pas demander une configuration particulière du branchement si elle n'est pas compatible avec des conditions normales d'exploitation du service.

A l'exception des dispositifs complémentaires éventuels faisant partie de l'installation privée, les travaux de branchement sont réalisés par l'Exploitant et placés sous sa responsabilité.

Pour tous les travaux portant sur la partie privative du branchement, vous pouvez faire appel à l'entreprise qualifiée de votre choix.

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.

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Avant l'exécution des travaux qu'il réalise, l'Exploitant établit un devis, en appliquant les dispositions tarifaires en vigueur. Seule la signature du devis par le demandeur accompagné d'un acompte de 30% vaut autorisation d'engagement des travaux.

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer en domaine privé, le cas échéant, pour permettre la mise en place du branchement. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le montant des travaux doit être réglé avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement de la facture dans le délai imparti, le règlement des sommes dues est poursuivi par toute voie de droit par la Trésorerie d'Epernay Agglo Champagne.

### **3.3 Ouverture ou fermeture d'un Branchement**

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque

branchement et du robinet avant compteur, le cas échéant, est uniquement réservée à l'Exploitant. Elle est strictement interdite aux Usagers et aux entreprises travaillant pour leur compte.

En cas de fuite sur votre branchement, vous devez prévenir immédiatement par téléphone l'Exploitant et vous limiter à fermer le robinet après compteur s'il existe.

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge, selon les dispositions tarifaires en vigueur.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination, la mise en service de branchements sera subordonnée à la mise en place d'un dispositif de protection contre les retours d'eau conforme à la réglementation sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'utilisateur qui devra en assurer la surveillance (contrôle annuel) et le bon fonctionnement. L'Exploitant pourra demander le procès-verbal de contrôle de l'installation.

Avant la mise en service du branchement, l'Exploitant assure systématiquement le contrôle de conformité des installations intérieures. Il peut demander toute modification destinée à rendre l'installation intérieure conforme au règlement de service et surseoir à l'exécution des travaux de branchement ou à la mise en service jusqu'à la mise en conformité de l'installation intérieure.

### 3.4 L'entretien, le renouvellement, les interventions sur le branchement

L'Exploitant est responsable de l'entretien, de la surveillance, des réparations et du renouvellement de la partie publique du branchement telle que définie au présent règlement. Il est responsable des dommages causés aux tiers et pouvant résulter du fonctionnement du branchement.

Sur la partie publique du branchement située en domaine privé, vous ne pouvez pas vous opposer à l'exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le Service Public de l'Eau.

Vous devez laisser cette partie de branchement public accessible.

L'entretien des branchements ne comprend pas :

- La remise en état des aménagements réalisés postérieurement à l'installation du branchement, pour la partie située en propriété privée (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou d'espaces aménagés...);
- Le déplacement ou la modification du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires ;
- Les réparations résultant d'une négligence, d'une imprudence ou d'une malveillance de votre part dans la gestion des installations privées. Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie privée du branchement (compteur compris). L'entretien, les réparations et le renouvellement portant sur la partie privative du branchement sont à votre charge. Vous pouvez faire appel à l'entreprise de votre choix.

Sauf si votre faute est établie, vous n'êtes pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine public.

### 3.5 Modification ou déplacement d'un branchement

La modification d'un branchement est réalisée par l'Exploitant dans le cadre de ses obligations prévues au présent règlement ou lorsqu'elle émane d'un demandeur.

Elle doit être compatible avec la bonne exécution du Service Public de l'Eau.

Lorsqu'elle émane du demandeur, elle est réalisée conformément aux dispositions du présent règlement de service, aux frais du demandeur. Il en est de même pour tout déplacement ou toute suppression de branchement émanant d'un demandeur.

## 4. LE COMPTEUR

### 4.1 Caractéristiques et règles générales

Les compteurs sont des appareils publics qui sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par l'Exploitant.

Le type et le calibre du compteur sont déterminés par l'Exploitant compte tenu des besoins que vous déclarez, et conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Les compteurs d'eau, ainsi que le cas échéant les équipements de relevé à distance (têtes émettrices), sont la propriété d'Epervain Agglo Champagne.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, lorsqu'il est placé en propriété privée, vous en avez la garde au titre de l'article 1242 du code civil.

Les agents de l'Exploitant doivent avoir accès à tout moment au compteur y compris lorsqu'il est situé en propriété privée. Vous devez tenir libre d'accès et de tout encombrement le compteur afin de permettre son relevé ou le remplacement de l'ensemble du système de comptage.

Toute gêne ou opposition pour accéder au compteur vous expose à la fermeture de l'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.

### 4.2 Installation du compteur

Le compteur (pour les immeubles collectifs ou lotissement privé, le compteur général d'immeuble) est placé en domaine public ou en domaine privé,

aussi près que possible des limites du domaine public (sauf autorisation expresse de l'exploitant).

Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon à l'intérieur, dans un local accessible pour toute intervention).

Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenu d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel, les chocs et permettant une intervention d'un agent du service d'eau). Cet abri est réalisé à vos frais, soit par vos soins, soit par l'Exploitant. Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'Exploitant.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

Les abonnés et les propriétaires sont tenus de donner aux agents du service public toute facilité d'accès dans leur immeuble pour les besoins du service, relevés d'index, contrôle du débit des compteurs, examen des branchements, vérification des scellés, etc

Les locaux où sont placés les compteurs doivent être propres, non encombrés, éclairés, ventilés et dans un bon état de salubrité

### 4.3 Relève des compteurs

La relève du compteur désigne :

- La « relève physique de l'Exploitant », à savoir la lecture de l'index du compteur par l'Exploitant, sur place ou à distance à l'aide d'un dispositif d'index ou télérelevé.
- L'«auto relève par l'abonné », à savoir 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.

La fréquence de relève du compteur est fixée par l'Exploitant sans pouvoir être inférieure à une périodicité annuelle.

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, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto-relevée, par téléphone, ou sur le site internet de l'Exploitant.

Si la carte auto-relevée n'a pas été retournée dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période antérieure équivalente. Le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé, à vos frais, dans un délai d'un mois.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur par lecture directe de l'index de votre compteur. De ce fait, vous ne pouvez demander d'autre réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Dès que l'Exploitant constate, lors du relevé du compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.

Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application conformément au décret n°2012-1078 et à l'article L.2224-12-4 bis du code général des collectivités territoriales.

Pour les immeubles collectifs ou ensembles immobiliers de logements ayant opté pour l'individualisation, la consommation facturée au compteur général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé ou estimé à ce compteur et la somme des volumes relevés ou estimés aux compteurs individuels.

### 4.4 Vérification et contrôle du compteur

L'Exploitant peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant sous forme d'un jaugeage.

En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à

vosre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de contrôle sont à votre charge dans les conditions tarifaires en vigueur.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de contrôle sont à la charge de l'Exploitant. La consommation de la période en cours est alors rectifiée et le compteur est remplacé par ses soins.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart entre l'information relevée par ce dispositif et l'index figurant sur le compteur, ce dernier fait foi.

#### 4.5 Entretien et renouvellement du compteur

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant. Vous devez néanmoins signaler à l'Exploitant toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement que vous pourriez constater.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais de l'Exploitant.

Lorsqu'il réalise la pose d'un nouveau compteur et qu'il accepte l'ouverture d'un branchement, l'Exploitant prend toutes dispositions utiles pour qu'une bonne protection du compteur contre les chocs et le gel soit réalisée dans des conditions climatiques normales. Il vous informe par ailleurs des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection, notamment contre le gel. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité. Ces informations figurent également sur le site internet de l'Exploitant.

Lorsque vous présentez une demande en vue de prendre en compte l'évolution de vos besoins nécessitant la mise en place d'un nouveau compteur, le remplacement est effectué par l'Exploitant à vos frais.

Par ailleurs, lorsque vous en avez la garde, votre compteur est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- Son dispositif de plombage a été enlevé.
- Il a été ouvert ou démonté.
- Il subit une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.).

Tout renouvellement de compteur fait l'objet d'une information préalable à votre égard par l'Exploitant.

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous expose à la fermeture de votre branchement, après mise en demeure préalable.

## 5. LES INSTALLATIONS PRIVEES

On appelle « installations privées » les installations situées au-delà du système de comptage. Pour les immeubles collectifs individualisés, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

### 5.1 Dispositions générales

La conception, l'établissement et l'entretien des installations privées sont exécutés à vos frais et par le prestataire de votre choix, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats. Elles figurent dans la convention d'individualisation prise à cet effet.

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par l'Exploitant peuvent, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant se réserve le droit d'imposer des prescriptions particulières et la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure préalable de modifier vos installations, le risque persiste, l'Exploitant peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement et ce jusqu'à la mise en conformité de vos installations. En cas de risque imminent, la fermeture peut être immédiate, sans préavis ni indemnité.



De même, l'Exploitant peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

### 5.2 Utilisation d'autres ressources en eau

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en faire la déclaration en Mairie et en avertir l'Exploitant. Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau. La date du contrôle vous est communiquée au moins 7 jours ouvrés à l'avance. Vous êtes tenus de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle.

Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. Passé ce délai, l'Exploitant peut effectuer une nouvelle visite. A défaut de mise en conformité, l'Exploitant peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

Le coût des visites de contrôle ainsi que le contrôle éventuel des travaux de mise en conformité sont à votre charge, selon les dispositions tarifaires en vigueur, sauf pour un contrôle déclenché sur la base d'une présomption d'utilisation d'une autre ressource en eau se révélant finalement erronée.

En l'absence d'anomalie, le contrôle suivant a lieu au plus tôt à l'expiration d'une période de 5 ans. Ce délai ne s'applique pas pour un nouvel ouvrage ou un nouvel abonné.

Ce contrôle est obligatoire en cas de vente de la propriété.

### 5.3 Cas des rétrocessions de réseaux privés

L'incorporation au domaine public d'installations privées de distribution d'eau potable, réalisées sur des terrains privés dans le cadre d'opérations de construction ou d'aménagement, est soumise à la validation préalable d'Epernay Agglo Champagne.

Cette validation porte sur la conception et l'état des installations, qui doivent être conformes aux normes et règlements en vigueur, et aux cahiers des clauses techniques particulières d'Epernay Agglo Champagne relatifs aux travaux et aux levés topographiques (documents disponibles sur demande).

Dans le cas où des désordres sont constatés, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais de l'aménageur, du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires concernés.

## 6. FACTURES ET PAIEMENTS

Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur, elle est alors estimée.

### 6.1 Composition du tarif de fourniture d'eau potable

Votre facture comporte, pour la part liée à l'eau potable, 2 rubriques :

- La distribution de l'eau, couvrant les frais de fonctionnement du service de l'eau et les investissements nécessaires à la construction des installations de production et distribution d'eau. Cette rubrique peut se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable (proportionnelle à la consommation).
- Les taxes et redevances aux organismes publics revenant notamment à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution) et à l'État.

Votre facture peut inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement collectif ou non collectif.

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

La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des dispositions réglementaires en vigueur.

### 6.2 Fixation et indexation des tarifs de fourniture d'eau potable

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Pour la part revenant à Epernay Agglo Champagne et à l'Exploitant : par délibération du Conseil communautaire d'Epernay Agglo Champagne
- Pour les taxes et redevances : par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service Public de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Vous êtes informé au préalable des changements de tarifs, au plus tard à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à

vosre disposition par le service clientèle de l'Exploitant et sur son site internet.

### **6.3 Tarifs des autres prestations réalisées par l'exploitant**

Toute prestation réalisée par l'exploitant autre que celles liées directement à la fourniture de l'eau potable, telles que la construction d'un branchement neuf, la modification d'un branchement existant à votre demande, la fourniture, la pose, le déplacement d'un compteur et tout autre cas prévu par le présent règlement donne lieu à la facturation sur la base des tarifs fixés par délibération du Conseil Communautaire d'Epernay Agglo Champagne.

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 réalisation des prestations et travaux. Leur paiement intervient sur présentation d'une facture établie par l'Exploitant.

### **6.4 Facturation des consommations dans le cadre d'une convention d'individualisation**

Le volume facturé au souscripteur de l'abonnement principal est égal à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés sur les compteurs individuels.

Le volume facturé au souscripteur d'un abonnement secondaire est égal au volume relevé au compteur individuel qui lui est propre

### **6.5 Modalités et délais de paiement**

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata temporis.

Votre consommation (ou part variable) est facturée à terme échu sur la base de l'index relevé de votre compteur ou d'une estimation telle que précisée au présent règlement.

La date limite de paiement est indiquée sur la facture et ne peut dépasser 15 jours.

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, une lettre, un sms ou un courriel vous interpellant sur le retard de paiement vous sera adressé. Le délai de paiement ne pourra dépasser 45 jours après ces relances.

Passé ce délai de 60 jours maximum, le Trésor Public poursuit le recouvrement de manière contentieuse, par tous moyens de droit. Les frais de recouvrement s'ils ont lieu, sont à la charge de l'abonné.

En cas de difficultés de paiement, vous êtes invité à en informer le service en charge du recouvrement mentionné sur votre facture sans délai, notamment pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière en application de la réglementation en vigueur (décret 2008-780 du 13 août 2008).

En cas d'erreur dans la facturation, vous adressez votre demande accompagnée des justificatifs nécessaires à l'Exploitant. Vous pouvez bénéficier, après étude des circonstances :

- D'un remboursement si votre facture a été surestimée dans les conditions de l'article 7.6
- Ou bien de modalités de facturation échelonnée sur 2 mois maximum si votre facturation est sous-estimée.
- Du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées selon les conditions d'application prévues au décret n°2012-1078 et à l'article L.2224-12-4 bis du code général des collectivités territoriales.

### **6.6 Soldes créditeurs modalités de remboursements**

Par défaut, le solde créditeur de votre facture sera reporté en déduction de votre prochaine facture ou remboursé s'il s'agit d'une facture de fermeture de compte.

Dans le cas d'un solde créditeur de votre facture, vous pouvez demander le remboursement par mail ou par courrier, en joignant le RIB du compte sur lequel devra être reversée la somme. Le service s'engage à ce que les sommes vous soient versées dans un délai de 2 mois maximum après votre demande pour les soldes supérieurs à 20€.

Pour les montants inférieurs à 20€, les sommes seront versées dans un délai de 12 mois maximum après la demande.

## **PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU**

### **6.7 Interruptions du service programmées et non programmées**

L'Exploitant est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant vous informe 48 heures avant des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien). Pendant tout arrêt d'eau, vous devez

garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

L'Exploitant ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

## 6.8 Modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, l'Exploitant peut être tenu de modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant doit vous informer en temps opportun, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

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

Les modifications et restrictions du service n'engagent pas la responsabilité de l'Exploitant, sauf s'il est prouvé qu'elles sont la conséquence d'une faute de ce dernier.

## 6.9 Défense contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

La manœuvre et l'usage des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie sont exclusivement réservés à l'exploitant et au service de lutte contre l'incendie.

Lorsqu'il existe en domaine privé des appareils de lutte contre l'incendie nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m<sup>3</sup> par heure, ils doivent être raccordés à un réseau de distribution d'eau spécifique équipé d'un compteur et réservé à cet usage.

# 7. SANCTIONS ET CONTESTATIONS

## 7.1 Infractions et poursuites – Pénalités

### 7.1.1 Prise d'eau frauduleuse

Toute prise frauduleuse d'eau avérée ou présumée par constatation d'une infraction telle que décachetage du compteur, intervention interdite sur le compteur, piquage sur le branchement ou le réseau, altération du fonctionnement du compteur, décachetage non justifié sur les installations de secours contre l'incendie, utilisation non autorisée des installations de secours contre l'incendie etc., donne lieu au paiement :

- D'une pénalité, selon le bordereau en vigueur délibéré par Epernay Agglo Champagne.
- De l'eau au tarif général en vigueur à la date du constat de l'infraction, majoré de 20%.

L'évaluation du volume d'eau facturé sera faite par l'Exploitant. Elle pourra prendre en compte notamment le débit maximum de l'appareil ou du branchement, et la durée présumée de l'infraction.

S'il y a lieu, le rétablissement des installations dans l'état antérieur sera exécuté par l'Exploitant, aux frais du contrevenant.

### 7.1.2 Autres infractions au règlement du service

Les agents de l'Exploitant sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à procéder à toutes vérifications.

Selon la nature des infractions et le risque encouru pour le Service Public d'Eau Potable, le non-respect du présent règlement peut donner lieu à la fermeture immédiate du branchement, à une mise en demeure, à la facturation de frais engagés par l'Exploitant ou d'une consommation forfaitaire, et à des poursuites devant les tribunaux compétents.

Des pénalités sont appliquées selon le bordereau en vigueur à l'époque où l'infraction a été relevée, pour les infractions entrant dans les cas de figure visés à l'article Les obligations générales de l'Usager du présent règlement.

Ces pénalités font l'objet d'une délibération par le Conseil Communautaire d'Epernay Agglo Champagne.

L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause.

## 7.2 Litiges – Voies de recours

### 7.2.1 Recours préalable

Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'Exploitant. 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.

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser à l'instance de conciliation interne à la collectivité (Epernay Agglo Champagne ; coordonnées sur demande auprès du service clientèle de l'Exploitant), pour lui demander le réexamen de votre dossier.

#### 7.2.2 La médiation de l'eau

Dans le cas où le recours préalable ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)), pour rechercher une solution de règlement amiable du litige.

#### 7.2.3 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 de l'eau potable voté par le Conseil Communautaire d'Epernay Agglomération Champagne

Ces modifications sont portées à votre connaissance par affichage dans les locaux d'Epernay Agglo Champagne et vous sont communiquées par voie dématérialisée sous réserve de votre autorisation ou à l'occasion de la facture la plus proche.

### 8.3 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 la Communauté d'Agglomération.

Avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 15 septembre 2022.

Approuvé par délibération du Conseil Communautaire de la Communauté d'Agglomération Epernay Agglo Champagne n° [numéro de délibération] en date du .....2025.

## 8. DISPOSITIONS D'APPLICATION

### 8.1 Date d'application

Le présent règlement prend effet à dater du 1<sup>er</sup> janvier 2025 et abroge toutes les dispositions antérieures.

Il s'applique immédiatement et de leur plein droit aux abonnements en cours à cette date.

### 8.2 Modifications du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par Epernay Agglo Champagne.