

## REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

Le **règlement du service** désigne le document établi par Colmar Agglomération et adopté par délibération du 07 février 2019; il définit les obligations mutuelles du Service des Eaux et du client.

Dans le présent document :

- **Colmar Agglomération** est la collectivité désignée comme étant l'entité dotée de la compétence Eau.
- **Le Service des Eaux** est l'entreprise à qui Colmar Agglomération a confié par contrat la gestion du service de l'Eau potable dans les conditions du règlement de service.
- **le client** désigne toute personne physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service de l'eau. Il peut être propriétaire, locataire, occupant de bonne foi ou gestionnaire de l'immeuble.

Le règlement du service est remis à tout demandeur d'abonnement au service de l'eau. Ce règlement est disponible sur le site internet de Colmar Agglomération : [www.agglo-colmar.fr](http://www.agglo-colmar.fr).

I – LA DISTRIBUTION DE L'EAU.....	1
1. La fourniture de l'eau .....	1
2. La qualité de l'eau fournie .....	1
3. Les engagements du service .....	1
4. Les règles d'usage de l'eau et des installations.....	2
5. Les interruptions de service .....	2
6. Les modifications prévisibles et les restrictions du service .....	2
7. En cas d'incendie.....	2
II – LE CONTRAT D'ABONNEMENT .....	2
8. La souscription du contrat d'abonnement.....	2
9. La durée et la résiliation du contrat de fourniture.....	3
10. Les abonnements temporaires et spéciaux .....	3
11. L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements .....	3
III - LA FACTURE .....	3
12. La présentation de la facture.....	3
13. L'actualisation des tarifs.....	4
14. La périodicité de la facture .....	4
15. Le relevé de la consommation d'eau .....	4
16. Cas de l'habitat collectif .....	4
17. Les délais de paiement .....	4
18. Le non-paiement des factures et le vol d'eau .....	4

IV - LE BRANCHEMENT .....	5
19. La description .....	5
20. L'installation et la mise en service d'un branchement ..	5
21. Le paiement .....	5
22. Le régime des extensions de réseaux réalisées à l'initiative des particuliers.....	5
23. L'entretien, la réparation et le renouvellement .....	6
24. Responsabilités .....	6
25. Le branchement non conforme.....	6
26. La modification ou la suppression du branchement .....	6
27. La fermeture du branchement .....	6
V – LE COMPTEUR .....	7
28. Les caractéristiques du compteur .....	7
29. L'installation du compteur.....	7
30. La vérification du compteur.....	7
31. L'entretien et le renouvellement du compteur .....	7
VI. LES INSTALLATIONS PRIVEES .....	7
32. Les règles générales .....	7
33. Ressource en eau alternative – contrôle des installations .....	8
34. Le service incendie privé .....	8
35. L'individualisation des contrats de fourniture .....	8
36. Les fuites sur installations privées .....	8
37. Conditions d'intégration des réseaux privés en domaine public .....	9
VII - LES CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT .....	9
38. La date d'application.....	9
39. La modification du règlement.....	9
40. La clause d'exécution.....	9
41. La remise du règlement de services .....	9
42. Règlement des litiges et saisine du Médiateur de l'Eau9	
Annexes.....	9

### I – LA DISTRIBUTION DE L'EAU

La distribution de l'eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable des clients (production et traitement de l'eau, distribution et contrôle de la qualité de l'eau, gestion des services à la clientèle).

#### 1. La fourniture de l'eau

L'eau est fournie uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.

#### 2. La qualité de l'eau fournie

Le Service des Eaux est tenu de fournir une eau respectant constamment les normes de qualité sanitaires imposées par la réglementation en vigueur.

Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, le service sera exécuté selon les dispositions des articles 5, 6, 7 du présent règlement.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et dont les résultats sont communiqués au client au moins une fois par an. Ces valeurs sont également disponibles au siège de Colmar Agglomération. Le client peut contacter à tout moment le Service des Eaux pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée sur le territoire de Colmar Agglomération.

Le Service des Eaux est tenu d'informer sans délai l'ARS et Colmar Agglomération de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

#### 3. Les engagements du service

Le Service des Eaux est tenu :

- de fournir de l'eau à toute personne physique ou morale de bonne foi ayant demandé un abonnement dans la limite de desserte du réseau et dans la limite des capacités des ouvrages de production et de distribution,
- d'assurer la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par Colmar Agglomération ou le préfet,
- de communiquer au client ses engagements qualités portant sur le service d'urgence, le traitement des demandes des clients, le délai de rendez-vous, l'établissement des devis, les coupures pour travaux, la relève des compteurs.

#### **4. Les règles d'usage de l'eau et des installations**

En s'abonnant au service de l'eau, le client s'engage à respecter les règles d'usage de l'eau qui lui interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour son usage personnel (l'eau ne peut être cédée ou mise à disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie),
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de son contrat,
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics,
- de modifier l'emplacement de son compteur, d'en gêner le bon fonctionnement ou l'accès, d'en briser le dispositif de protection (plombage) ou les dispositifs de relève à distance de l'index.

De même, il s'engage à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à sa disposition.

Ainsi, il ne doit pas porter directement ou indirectement atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier :

- en étant à l'origine de phénomènes de retour d'eau non contrôlés, d'introduction de substances nocives ou non désirables (voir article 32),
- en utilisant des appareils susceptibles de créer indirectement une surpression ou une dépression dans le réseau public (surpresseur...),
- en reliant entre elles des installations hydrauliques alimentées d'une part par le réseau public et d'autre part par une eau d'une autre provenance (puits, forage privé, passage dans un réservoir particulier...),
- en réalisant sur son branchement des opérations autre que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt ou du robinet de purge (même en cas de fuite sur son installation intérieure),
- en utilisant 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.

Il lui est en outre interdit de manœuvrer les appareils du réseau public (vanne du réseau, bouche de lavage, poteau d'incendie...).

Toute infraction à cet article expose le client à la fermeture de l'alimentation en eau (cf. article 27) et le Service des Eaux se réserve le droit d'engager toute poursuite. La réparation des dégâts éventuels et du préjudice subi est mise à la charge du client.

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 clients.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, le client n'a pas suivi les prescriptions du Service des Eaux ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, son contrat est résilié et son compteur enlevé.

Dans ces conditions, les frais de réouverture sont fixés à cinq fois la valeur d'une réouverture normale prévue aux conditions particulières.

Le client doit avertir le Service des Eaux en cas de prévision de consommation exceptionnelle (travaux, remplissage piscine, changements d'usage ...).

#### **5. Les interruptions de service**

Le Service des Eaux ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident (rupture de canalisation...) ou un cas de force majeure (gel, sécheresse...).

Dans toute la mesure du possible, le Service des Eaux avertit les clients quarante-huit heures à l'avance des interruptions de service, quand elles sont prévisibles (réparation ou entretien).

Durant l'interruption, le client s'assure de la fermeture des robinets sur ses installations, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le Service des Eaux ne peut être tenu pour responsable des défaillances survenues sur les équipements privés lors de la remise en service.

#### **6. Les modifications prévisibles et les restrictions du service**

Dans l'intérêt général, le Service des Eaux peut procéder à la modification (provisoire ou définitive) du réseau de distribution ainsi que de la pression du service sous réserve d'avertir, en temps opportun, les clients des conséquences desdites modifications.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Service des Eaux a le droit d'imposer, à tout moment, sur réquisition des 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.

#### **7. En cas d'incendie**

Le Service des Eaux doit être immédiatement informé en cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, et de ce fait :

- les clients doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.
- les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les clients puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

La manœuvre des vannes sous bouche à clé est réservée au Service des Eaux et est interdite aux clients. Les services de lutte contre l'incendie peuvent manœuvrer les appareils de lutte contre l'incendie.

## **II – LE CONTRAT D'ABONNEMENT**

Pour bénéficier du Service des Eaux, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, le client doit souscrire un contrat d'abonnement auprès du Service des Eaux.

Les indications fournies dans le cadre du contrat faisant l'objet d'un traitement informatique, le client bénéficie du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

#### **8. La souscription du contrat d'abonnement**

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

Pour souscrire un contrat, il suffit d'en faire la demande par téléphone ou par écrit (courrier ou internet) auprès du Service des Eaux.

Il appartient en outre aux propriétaires d'informer les locataires de l'obligation de s'abonner au service des eaux. Le propriétaire devra préciser dans le règlement locatif, le contrat de location ou l'état des lieux, les modalités de souscription d'un abonnement au service des eaux par l'occupant de chaque logement doté d'un compteur individuel.

Le demandeur appuie sa demande d'une pièce permettant de prouver son identité (carte nationale d'identité, passeport ou

permis de conduire, extrait KBis pour une entreprise,...). Une fois la procédure d'abonnement terminée, les éventuelles copies de documents d'identité seront détruites.

En outre, le nouveau client devra transmettre ses coordonnées exactes (identité, adresse postale, numéro de téléphone fixe ou mobile, adresse email) et prévenir le Service des Eaux en cas de modifications, ceci afin de bénéficier des services associés au contrat d'abonnement.

Le demandeur recevra le règlement du service, les conditions particulières du contrat et un dossier d'information sur le Service des Eaux.

Le règlement de la première facture dite « facture-contrat » vaut acceptation des conditions du contrat et du règlement du service de l'eau.

Cette facture correspond

- aux frais d'accès au service ;
- aux frais éventuels de mise en service (pose de compteur, ouverture du branchement...);

Le règlement de la « facture-contrat » confirme l'acceptation des conditions du contrat et du règlement du service de l'eau et vaut accusé de réception.

Le contrat d'abonnement 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.

### **9. La durée et la résiliation du contrat de fourniture**

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Sa résiliation est possible à tout moment par téléphone au numéro indiqué sur la facture ou par écrit (courrier ou internet). Le client reste redevable des volumes consommés ainsi que des frais d'abonnement jusqu'au jour de la résiliation de l'abonnement et quel qu'en soit le motif.

Le contrat prend fin dans un délai qui ne peut excéder quinze jours à compter de la date de présentation de la demande.

Le client souhaitant résilier son abonnement est tenu d'en avvertir le Service des Eaux en précisant impérativement l'index du compteur et la date de la relève.

A défaut de résiliation, le client demeure seul responsable du règlement des consommations d'eau et des redevances annexes et ce jusqu'à la souscription d'un nouvel abonnement par son successeur dans les lieux.

Les mêmes règles s'appliquent en cas de cessation des fonctions d'un syndic de copropriété. Le changement de syndic devra quant à lui faire l'objet d'un courrier recommandé du nouveau syndic de copropriété au Service des Eaux dans les 10 jours suivant sa nomination, justificatifs à l'appui.

Suite à la résiliation de l'abonnement, le branchement pourra être fermé et le compteur éventuellement déposé si le successeur n'a pas encore fait sa demande d'abonnement.

Une facture d'arrêt de compte établie à partir du relevé de la consommation d'eau est alors adressée. Elle comprend les frais de fermeture du branchement indiqués ci-après, sauf dans le cas où il n'y a pas de discontinuité avec le client suivant (le branchement n'est pas fermé).

A défaut de résiliation de la part du client, le Service des Eaux peut régulariser sa situation en résiliant d'office son contrat à l'occasion d'une demande d'abonnement d'un nouvel occupant pour le même usage.

Dans ce cas, la résiliation prend effet à la date d'arrivée du successeur et le Service des Eaux adresse au client précédent une facture d'arrêt de compte. Cette facture sera établie sur la base de l'index du successeur.

Lors de son départ définitif, le client ferme le robinet d'arrêt au compteur ou demande, en cas de difficulté, l'intervention du Service des Eaux ; ce dernier ne peut être tenu pour responsable des dégâts causés sur des installations privatives du fait de fuites consécutives à des robinets laissés ouverts.

Toute intervention du Service des Eaux sera facturée au tarif annexé.

### **10. Les abonnements temporaires et spéciaux**

Dans le cas d'utilisation temporaire du service de l'eau (forain, chantier...), un abonnement temporaire peut être consenti pour une durée limitée, sous réserve de verser la caution prévue au tarif annexé et qu'il n'en résulte aucun inconvénient pour la distribution de l'eau.

Les conditions de fourniture de l'eau et modalités de l'abonnement sont prévues par une convention spéciale définissant notamment le lieu de prélèvement ainsi que la fréquence de relève.

Les frais d'installation du branchement ou d'un compteur sur un appareil du réseau public (bouche de lavage, poteaux d'incendie avec autorisation de Colmar Agglomération ...) sont à la charge du client.

### **11. L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements**

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif, lotissement...). Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif détaillées en Annexe du règlement. Ces travaux sont à la charge du demandeur.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel
- une convention spéciale dite d'individualisation doit être souscrite par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat (et notamment la part fixe de la facture) prend en compte les caractéristiques du branchement.

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein - droit et le comptage et la facturation se feront sur la base du compteur général

## **III - LA FACTURE**

### **12. La présentation de la facture**

La présentation de la facture est conforme aux prescriptions réglementaires, elle sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

Les factures de fourniture d'eau sont établies par le Service des Eaux pour le compte de Colmar Agglomération.

La facture pour l'eau comporte trois rubriques :

- une part eau revenant à Colmar Agglomération; celle-ci comprend :
  - une partie fixe, calculée indépendamment du volume consommé et déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement ;
  - une partie variable, calculée en fonction du volume réellement consommé par le client ;
  - le cas échéant, les frais résultant de l'application du présent règlement (contrôle d'installations intérieures,

- remplacement de compteurs gelés, intervention, frais de relance...)
- une part assainissement revenant à Colmar Agglomération (collecte et traitement des eaux usées); celle-ci comprend :
    - une partie fixe,
    - une partie variable.
  - Une part revenant aux organismes publics sous forme de redevances (lutte contre la pollution, modernisation des réseaux, préservation de la ressource, etc....).

Les redevances d'eau potable et d'assainissement couvrent uniquement les charges consécutives aux investissements, au fonctionnement et aux renouvellements nécessaires à la fourniture des services, ainsi que les charges et les impositions de toute nature afférente à leur exécution (L. 2224-12-3 du CGCT)

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

### 13. L'actualisation des tarifs

L'ensemble des tarifs des prestations sont détaillés dans la fiche prestation facturables annexée au présent règlement. Les tarifs sont disponibles auprès de Colmar Agglomération et du Service des Eaux.

Les tarifs appliqués sont fixés et révisés :

- par décision de Colmar Agglomération;
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances ;
- par décision du Service des Eaux pour les tarifs des services additionnels.

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

Vous êtes informé des changements de tarifs par affichage de la délibération fixant les nouveaux tarifs et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès du Service des Eaux et de Colmar Agglomération.

### 14. La périodicité de la facture

Sauf prélèvement mensuel demandé par le client, la périodicité de la facturation est au moins bi annuelle. Les clients dont la consommation est particulièrement importante font l'objet d'une facturation plus fréquente.

### 15. Le relevé de la consommation d'eau

Le relevé de la consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Le client doit, si nécessaire, faciliter l'accès aux agents du Service des Eaux chargés du relevé de compteur.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Il faut néanmoins faciliter l'accès des agents du Service des Eaux chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements de transfert associés placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder au compteur, la consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Le compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Cependant, le client peut transmettre l'index du compteur par l'envoi mail d'une photo du compteur indiquant l'index et le numéro de série du compteur ou prendre un rendez-vous avec un releveur suite à l'avis de passage laissé sur place dans un délai maximal de dix jours.

En cas d'impossibilité durable d'accéder au compteur, le Service des Eaux met en demeure le client, par lettre recommandée avec accusé de réception, et fixe un rendez-vous afin de procéder au relevé de la consommation d'eau dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée par le client.

Lorsqu'un compteur n'a pas pu être relevé lors de deux passages consécutifs, Colmar Agglomération peut mettre à la charge du client les frais de déplacement rendus nécessaires pour effectuer le relevé du compteur. Ce montant est précisé dans la fiche prestations facturables annexée au présent règlement.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de la consommation.

En cas de blocage du compteur, la consommation est supposée égale à la période antérieure équivalente, sauf preuve contraire apportée par l'une des parties.

Le contrôle par le client de la consommation au compteur est possible à tout moment :

- soit par lecture directe du compteur
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, aucune réduction de consommation en raison de fuites dans les installations sanitaires privées ne peut être demandée, sauf si la responsabilité du Service des Eaux est établie.

### 16. Cas de l'habitat collectif

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- un relevé de tous les compteurs est effectué par le Service des Eaux à la date d'effet de l'individualisation ;
- la consommation facturée au titre de la convention d'individualisation correspond à la différence entre le volume facturé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive ;
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

### 17. Les délais de paiement

Toutes les factures sont payables comptant, net sans escompte, dès leur réception. Leur recouvrement sera assuré par le Service des Eaux pour le compte de Colmar Agglomération.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Service des Eaux sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le Service des Eaux), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement), ...

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné du reste à payer si votre facture a été sous-estimée ;
- d'un remboursement ou d'un avoir du trop-perçu à votre choix, si votre facture a été surestimée.

### 18. Le non-paiement des factures et le vol d'eau

Si, à la date indiquée, la facture n'a pas été réglée, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire. Le montant de cette pénalité est précisé dans la fiche prestations facturables annexée au présent règlement.

Tous les frais de recouvrement sont en totalité à la charge des débiteurs retardataires.

Toute personne utilisant frauduleusement de l'eau prélevée sur le réseau de distribution publique sans compteur ni autorisation du Service des Eaux, se verra facturée une consommation minimale de 120 m<sup>3</sup>, définie selon le tarif en vigueur. En particulier, l'utilisation des prises d'incendie ou de

bouches de lavage est interdite, ces prises ne devant être manœuvrées que par Colmar Agglomération ou ses représentants ou par les corps de sapeurs-pompiers. Dans le cas où, pour des opérations de construction ou autres aménagements, la réalisation d'un nouveau branchement n'est pas possible avant le début des travaux, l'entreprise intervenant sur les lieux pourra exceptionnellement être autorisée à prélever de l'eau aux prises d'incendie et aux bouches de lavage par l'intermédiaire d'une prise spéciale fournie par le Service des Eaux. Les conditions et modalités de facturation de l'eau consommée seront fixées par délibération

En outre, le Service des Eaux ou Colmar Agglomération se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les contrevenants

## **IV - LE BRANCHEMENT**

On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage.

### **19. La description**

Le branchement fait partie du réseau public et comprend les éléments suivants :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- le cas échéant, le robinet de prise d'eau sous bouche à clé ;
- La canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé ;
- Le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur) ;
- Le système de comptage comprenant :
  - le compteur (individuel ou principal) muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
  - le cas échéant, les dispositifs de relève à distance (modules intégrés ou déportés, répéteurs...)

Le réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage.

Immédiatement à l'aval du système de comptage, sont disposés :

- obligatoirement un clapet anti - retour avec purgeur amont-aval (ou robinet de purge) contrôlable et conforme à la réglementation ;
- un robinet après compteur ;
- le cas échéant, un dispositif de réduction de pression

Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble.

Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

Toutefois, en cas d'individualisation sans compteur général, le réseau privé commence au joint après la vanne d'arrêt vers la nourrice de compteurs individuels.

### **20. L'installation et la mise en service d'un branchement**

Les branchements sont réalisés par le Service des Eaux qui définit les caractéristiques du branchement de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation en fonction des besoins exprimés. Il est établi après acceptation de la demande par le Service des Eaux et après accord sur le nombre de branchement et l'implantation des abris des compteurs.

Un branchement ne peut desservir qu'un seul immeuble. Toutefois, sur décision du Service des Eaux, il pourra être établi plusieurs branchements distincts munis chacun d'un compteur.

De même, les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement.

Les travaux d'installation sont réalisés par le Service des Eaux et sous sa responsabilité.

Le Service des Eaux peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau dont il n'a pas la charge. Par ailleurs, le Service des Eaux peut exiger avant acceptation de la demande, la preuve que le demandeur est en règle avec les règlements d'urbanisme de la commune concernée ainsi qu'avec la réglementation sanitaire.

Suivant la nature ou l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Service des Eaux peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques en plus de l'éventuel clapet anti retour. Ce dispositif devra bénéficier de la marque NF Antipollution. Il sera installé aux frais du client qui devra en assurer la surveillance et le bon entretien. Le certificat de contrôle réglementaire du dispositif devra être fourni sur simple requête du Service des Eaux.

La mise en service du branchement est effectuée par le Service des Eaux, seul habilité à manœuvrer les robinets et prise d'eau sur la conduite de distribution publique. Cette mise en service n'est effectuée qu'après paiement intégral des travaux par le client.

### **21. Le paiement**

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

Avant l'exécution des travaux, le Service des Eaux établit un devis des travaux à réaliser et des frais correspondants sur la base d'un bordereau de prix défini contractuellement entre lui et Colmar Agglomération.

Le devis précise les délais d'exécution de ces travaux. Il est retourné au Service des Eaux, signé par le demandeur, avec le règlement d'un acompte de 50 % avant tout démarrage des travaux.

Le paiement du solde des travaux sera exigé avant la pose du compteur.

### **22. Le régime des extensions de réseaux réalisées à l'initiative des particuliers**

Le Service des Eaux pourra être chargé de réaliser les travaux d'extension dans l'hypothèse où les clients bénéficiaires s'engagent à lui payer l'intégralité du coût des travaux et des frais de surveillance. L'extension ainsi réalisée sera incorporée au réseau public dès sa mise en service.

Le paiement de ces extensions se fera selon les principes suivants :

- cas de simultanéité de demandes :
  - le Service des Eaux répartira les frais entre les futurs clients conformément à l'accord intervenu entre eux. A défaut d'accord, la part des riverains sera calculée proportionnellement aux distances qui séparent l'origine de leur branchement de l'origine de l'extension.
- cas de demandes postérieures aux travaux :
  - pendant les quinze premières années suivant la mise en service d'une extension réalisée selon ces modalités, un nouveau client sur le territoire de Colmar Agglomération ne pourra être branché sur l'extension que moyennant le paiement d'une somme égale à celle qu'il aurait payée lors de l'établissement de la canalisation, diminuée de 1/15<sup>ème</sup> par année de service de cette canalisation. Cette somme sera reversée aux clients déjà branchés au prorata de leur participation et indexée sur l'indice INSEE de la Construction.

- pendant les vingt premières années pour les mises en service d'extensions réalisées avant le 1<sup>er</sup> avril 2004 sur le territoire des Communes de TURCKHEIM, INGERSHEIM, WINTZENHEIM, WETTOLSHEIM, un nouveau client ne pourra être branché sur l'extension que moyennant le paiement d'une somme égale à celle qu'il aurait payé lors de l'établissement de la canalisation, diminuée de 1/20<sup>ème</sup> par année de service de cette canalisation. Cette somme sera reversée aux clients déjà branchés au prorata de leur participation.

### 23. L'entretien, la réparation et le renouvellement

Le Service des Eaux assure l'entretien la réparation du branchement tel que définies à l'article 19 y compris les travaux de fouille et de remblais nécessaires. Le client est informé de la date de ces interventions. Le client doit signaler sans retard au Service des Eaux tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement tel que bruit, baisse de pression, fuite, affaissement du sol.

Colmar Agglomération assure le renouvellement de la partie située sous domaine public des branchements telle que définies à l'article 19. Dans le cadre de ces travaux de renouvellement, le compteur peut être déplacé à l'initiative de Colmar Agglomération.

Le Service des Eaux ou Colmar Agglomération ne pourra être tenu responsable de la non réalisation des interventions nécessaires sur les branchements lorsque cette non réalisation est la conséquence d'une impossibilité d'accès à l'intérieur d'une propriété. Dans ces conditions, le branchement pourra être fermé dans les conditions de l'article 27.

L'entretien, et les réparations, visées ci avant, ne comprennent pas :

- La remise en état des lieux consécutive à ces interventions (la fermeture de la fouille est assurée par le Service des Eaux dans le 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'enrobées, de plantations, de pavage et des travaux de terrassement supérieur à 1,50 m de profondeur, et de tout aménagement particulier de surface),
- les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande du client,
- les frais de réparation, pour la partie des branchements située en domaine public, résultant d'une faute prouvée du client.
- Les travaux de mise en conformité du regard compteur sur la parcelle privée.

Ces frais sont à la charge du client.

Le Service des Eaux réalisera ces travaux en propriété privée en veillant à réduire dans toute la mesure du possible, les dommages causés aux biens.

Aucune construction ou plantation de végétaux à haute tige ne pourra être réalisée sur le tracé du branchement, le client ou le propriétaire risquant en outre d'endommager le branchement, ce qui entraînerait sa responsabilité.

Le propriétaire assure l'entretien, les réparations et le renouvellement du réseau privé.

### 24. Responsabilités

Le client 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 incombe au client de prévenir immédiatement le Service des Eaux et Colmar Agglomération de toute obstruction, de toute fuite ou de toute anomalie de fonctionnement qu'il constaterait sur son branchement.

Colmar Agglomération 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 Colmar Agglomération a été informée d'une fuite ou d'une autre anomalie de fonctionnement concernant la partie du branchement située dans les propriétés privées et qu'elle n'est pas intervenue.

La responsabilité de Colmar Agglomération ne pourra être recherchée dans les autres cas de fuite ou de mauvais fonctionnement des branchements.

Dans le cas où il serait reconnu que les dommages, y compris ceux causés aux tiers, sont dus à la négligence, à l'imprudence ou à la malveillance d'un client, les interventions de Colmar Agglomération pour entretien ou réparation sont à la charge de celui-ci.

La responsabilité du Service des Eaux ne couvre pas les altérations susceptibles de survenir dans les installations privées au-delà du compteur.

### 25. Le branchement non conforme

Les branchements ne respectant pas les prescriptions des articles 19 et 20 sont modifiés aux frais du client / du propriétaire, dès qu'une intervention devient nécessaire (en raison notamment d'une fuite, renouvellement, réhabilitation ou toute autre cause). A cette occasion, le Service des Eaux se réserve le droit de déplacer le compteur en limite de propriété.

### 26. La modification ou la suppression du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Dans les cas où le demandeur est le Service des Eaux ou Colmar Agglomération, les travaux seront réalisés par le Service des Eaux ou l'entreprise désignée par Colmar Agglomération.

En cas d'abandon du branchement, le Service des Eaux réalisera le sectionnement. Les frais seront à la charge du client, le Service des Eaux peut d'office ou à la demande du propriétaire supprimer le branchement.

### 27. La fermeture du branchement

#### A la demande du client

En cas d'absence prolongée, le client peut demander au Service des Eaux la fermeture du branchement.

L'abonnement est maintenu pendant la durée de la fermeture du branchement, la part fixe de la facture d'eau reste due.

Les frais de fermeture et réouverture du branchement sont à la charge du client.

#### A l'initiative du Service des Eaux

Toute infraction susceptible d'affecter la qualité de l'eau potable distribuée ou l'intégrité du patrimoine du service expose le client à la fermeture de son branchement.

Le Service des Eaux se réserve le droit d'engager toute poursuite.

La fermeture du branchement est précédée d'une mise en demeure notifiée au client, excepté le cas où la fermeture est nécessaire pour éviter les dommages aux installations, protéger les intérêts des autres clients ou faire cesser un délit. La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de la part fixe, tant que le contrat n'a pas été résilié.

Les frais de fermeture et réouverture du branchement fixés aux conditions particulières sont à la charge du client.

Afin d'éviter des accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en présence du client ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

A noter que la manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée au Service des

Eaux et interdite aux clients, usagers, propriétaires, ainsi qu'aux entreprises intervenant pour leur compte.

## **V – LE COMPTEUR**

Le compteur est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est la propriété de Colmar Agglomération et est d'un modèle agréé par cette dernière. Il est conforme à la réglementation en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relève à distance.

L'abri désigne l'endroit où est installé le compteur (regard, niche, local, éléments de fixation du système de comptage...).

### **28. Les caractéristiques du compteur**

Le Service des Eaux fournit le compteur et détermine son calibre en fonction du profil de la consommation déclarée ou mesurée.

Si la consommation du client ne correspond pas à ses besoins, le Service des Eaux peut remplacer le système de comptage. L'opération s'effectue aux frais du client.

### **29. L'installation du compteur**

Le compteur est muni d'un système anti-démontage. Il (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en domaine public, aussi près que possible de la limite de propriété ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du Service des Eaux.

Si le client habite dans un immeuble collectif, son compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

L'abri est réalisé aux frais du client par tout installateur de son choix ou par le Service des Eaux. Il doit être conforme aux prescriptions techniques communiquées par le Service des Eaux lors du devis visé à l'article 20.

Il doit être conservé fermé pour éviter tout choc ou gel du compteur.

La présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse sur l'abri du compteur est formellement proscrite.

Toute mise en conformité d'un abri situé en limite de propriété ou en propriété privée est réalisée aux frais du client.

### **30. La vérification du compteur**

Le Service des Eaux peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur et du dispositif de relève à distance aussi souvent qu'il le juge utile.

Les compteurs seront réétalonnés ou renouvelés au moins tous les quinze ans, sauf les compteurs n'enregistrant que des débits de réseau incendie.

Le client a le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, de dépose et pose sont à la charge du client.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont supportés par le Service des Eaux et le compteur est remplacé par ses

soins, et à ses frais. La facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé.

### **31. L'entretien et le renouvellement du compteur**

L'entretien et le renouvellement du compteur et du dispositif de relève à distance sont assurés par le Service des Eaux, à ses frais. Lors des travaux, le Service des Eaux ou Colmar Agglomération peut déplacer le compteur afin de le placer aussi près que possible de la limite de propriété.

Le client est tenu de signaler toute panne de compteur.

Le client est tenu pour responsable de la détérioration du compteur et du dispositif de relève à distance, s'il est prouvé qu'il n'a pas respecté ces consignes de sécurité.

Si son compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont il n'est pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Service des Eaux.

En revanche, il est réparé ou remplacé aux frais du client dans les cas où :

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

Toute modification ou dégradation du système de comptage et du dispositif de relève à distance, toute tentative pour gêner son fonctionnement exposent le client à la fermeture immédiate de son branchement.

## **VI. LES INSTALLATIONS PRIVEES**

Les installations privées sont des installations de distribution situées à l'aval du branchement défini à l'article 19 (sauf compteurs secondaire installé en cas d'individualisation) ou les installations de prélèvement ou de distribution d'eau provenant d'une ressource alternative.

### **32. Les règles générales**

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés aux frais du client ou du propriétaire par l'installateur de son choix.

Le client est seul responsable de tous les dommages causés au Service des Eaux ou aux tiers tant pour l'établissement que pour le fonctionnement de ces installations dont l'entretien, le renouvellement et la mise en conformité reste à son entière charge.

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

De manière générale, les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène (sanitaire) applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

Conformément au règlement sanitaire, elles ne doivent pas être susceptibles de permettre à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable ou des parties communes d'immeuble (parties des installations privées comprises entre le compteur général de l'immeuble et les compteurs individuels).

Une attestation de conformité portant sur les installations ou parties d'installations nouvelles pourra être demandée afin de garantir à Colmar Agglomération que le propriétaire de l'installation concernée respecte les règles de protection du réseau public à hauteur des risques qu'il lui fait courir (obligation de résultat des articles R 1321-1 et suivants du Code de la santé publique). Une attestation d'entretien des dispositifs spéciaux équipant ces installations pourra également être demandée.

Le Service des Eaux se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée, notamment de faire changer tout appareil (surpresseur, détendeur, robinet de puisage...) pouvant provoquer un coup de bélier ; à défaut, un dispositif anti - bélier peut être imposé. Ces modifications sont à la charge du client ou du propriétaire.

### **33. Ressource en eau alternative – contrôle des installations**

Tout ouvrage de prélèvement d'eau à des fins domestiques ainsi que tout dispositif de récupération d'eau de pluie doit être déclaré en mairie.

Si dans la propriété, il existe des canalisations alimentées par ces ressources alternatives, le client doit en avertir sans délai le Service des Eaux.

Toute interconnexion entre ces canalisations et la distribution privée est formellement interdite. La disconnexion des réseaux se fait par un dispositif à surverse totale et à garde d'air visible.

Dans le cadre de branchements alimentant des installations utilisant l'eau à des fins autres que domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau de distribution public, le Service des Eaux se réserve le droit d'imposer une séparation physique des réseaux (alimentation par surverse à garde d'air) conforme à la norme en vigueur. Ces dispositifs sont installés et entretenus par le client ou le propriétaire.

La conformité de ces installations et la déconnexion de ces eaux du réseau public de distribution pourront être vérifiées par le service des eaux aux frais du client (selon les tarifs en vigueur).

Le contrôle peut être initié sur la base d'une déclaration du client mais également d'une présomption d'existence d'une ressource alternative. Si le client ne dispose pas d'une telle ressource le contrôle n'est pas facturé.

Le client doit permettre l'accès aux agents mandatés par le Service des Eaux pour le contrôle de ces installations privées.

Le client est prévenu par l'envoi d'un avis de contrôle dans un délai de 7 jours ouvrés avant celui-ci. Il peut demander une modification de la date ou de l'heure de ce rendez-vous.

Le client doit faciliter l'accès de ses installations aux agents du Service des Eaux.

Il doit être présent ou représenté lors du contrôle.

Un rapport de contrôle est notifié au client dans un délai maximal de un mois.

Lorsque le contrôle fait apparaître des risques de pollution du réseau public, le rapport fixe les mesures à prendre par le client dans un délai déterminé.

Le Service des Eaux procède alors à une contre-visite. Dès lors que les risques identifiés perdurent, le branchement peut être fermé dans les conditions de l'article 27.

En cas de refus, par le client de laisser l'accès aux agents mandatés par le Service des Eaux ou en cas d'absence au rendez-vous, le client sera redevable des frais de déplacements fixés en annexe.

### **34. Le service incendie privé**

Le client peut installer sous son entière responsabilité et en accord avec le Service des Eaux, un système incendie privé alimenté à partir du réseau d'eau potable.

Cette installation fera l'objet d'une convention qui définira les conditions techniques, les modalités d'utilisations.

Le débit maximal dont peut disposer le client est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule bée. Il lui est formellement interdit d'essayer d'en augmenter le débit par aspiration mécanique de l'eau sur le réseau.

Lorsqu'un essai des appareils d'incendie du client est prévu, le Service des Eaux doit en être averti trois jours à l'avance, de façon à pouvoir éventuellement y assister et, le cas échéant, y inviter le Service Départemental d'Incendie et de Secours.

L'installation sera munie d'un compteur, d'un système anti-reflux et fera l'objet d'un abonnement ordinaire ou de grande consommation distinct (cf. chapitre II).

Il appartient au client de vérifier aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche et la pression de l'eau de ses appareils d'incendie.

### **35. L'individualisation des contrats de fourniture**

Dans le cadre de l'individualisation des abonnements en habitat collectif, seul le dispositif de comptage individuel comprenant uniquement le compteur et le dispositif de lecture à distance posé sur les installations intérieures de distribution d'eau avant chaque local individuel est considéré comme propriété de Colmar Agglomération.

Les installations intérieures de distributions d'eau situées entre le compteur principal et les compteurs individuels ne sont pas des ouvrages publics et appartiennent au propriétaire de l'immeuble ou copropriétaires.

En application de la circulaire 2004-3 UHC/QC4/3 du 12 janvier 2004, le Service des Eaux exigera la pose de compteurs et l'installation en amont de vannes de sectionnement qui doivent être verrouillables avant les compteurs individuels et en aval de dispositifs de protection contre les retours d'eau conformes à la réglementation en vigueur et adaptées aux usages prévus.

Dans le cas où les compteurs individuels se trouveraient dans des endroits où l'accessibilité n'est pas garantie, le Service des Eaux imposera l'installation de matériel permettant la relève à distance des consommations.

Dans le cadre de travaux de renouvellement intégral des installations intérieures ou d'installations neuves, les compteurs ainsi que les vannes de sectionnement seront posés à l'extérieur des appartements.

### **36. Les fuites sur installations privées**

#### Cas des locaux d'habitation

Conformément au décret Warsmann n°2012-1078 du 24 septembre 2012, une fuite sur canalisation d'eau potable après compteur peut faire l'objet d'un écrêtement de la facture sous certaines conditions :

- La facture du client est limitée au double de sa consommation moyenne. La consommation moyenne est calculée sur la base des consommations des trois années précédentes ou à défaut sur la base des informations détenues par le Service des Eaux.
- Le client doit présenter une attestation d'une entreprise de plomberie ayant procédé à la réparation de la fuite, dans un délai d'un mois après le signalement.
- Le client dispose d'un délai d'un mois pour demander un contrôle du compteur. Le Service des Eaux lui notifie sa réponse dans le délai d'un mois à compter de la demande dont il est saisi.
- La totalité de la part assainissement liée à la fuite est dégrevée si l'eau n'a pas réintégré le réseau d'évacuation.
- Les fuites dues à des appareils ménagers, des équipements sanitaires ou de chauffage sont exclues.
- Les dégrèvements en eau potable sont applicables pour des locaux à usage d'habitation uniquement.

#### Immeuble hors local d'habitation

La partie excédentaire sera facturée au tarif normal mais sur la base de cinquante pour cent des quantités excédentaires sans dépasser une quantité égale à cinq fois la consommation annuelle normale du client. Ce rabais ne pourra cependant être accordé que pour des fuites afférentes à la dernière période de facturation et qu'après réparation des canalisations défectueuses.



En cas de non-respect des dispositions du règlement (interconnexion avec un puits privé par exemple...) aucun dégrèvement ne sera appliqué.

### **37. Conditions d'intégration des réseaux privés en domaine public**

Lorsque des installations susceptibles d'être intégrées au domaine public sont réalisées à l'initiative d'aménageurs privés, outre la conformité des matériaux et solutions techniques aux règles de construction des ouvrages édictées par Colmar Agglomération, il sera procédé, avant tout classement dans le domaine public, aux frais de l'aménageur, à des essais de pression sur la totalité des ouvrages.

Dans le cas où des désordres ou des non-conformités seraient constatés par Colmar Agglomération, la mise en conformité sera effectuée par l'aménageur à ses frais avant toute intégration.

Préalablement à la réalisation des réseaux privés, il est indispensable que l'aménageur s'adresse à Colmar Agglomération et au Service des Eaux pour connaître les prescriptions techniques et toute information nécessaire à la conception des réseaux. En cas de branchement posé pour la desserte du lotissement, le lotisseur reste seul titulaire de l'abonnement tant que le réseau n'a pas été rétrocédé ou qu'un transfert de l'abonnement à une tierce partie (association syndicale...) n'a été régulièrement enregistré.

Par ailleurs, l'aménageur privé devra fournir au Service de l'Eau un Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) ainsi qu'un plan complet des réseaux sous forme numérique selon les prescriptions du Service des Eaux.

L'intégration dans le domaine public fait l'objet d'une délibération du Conseil Communautaire de Colmar Agglomération.

## **VII - LES CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT**

### **38. La date d'application**

Le présent règlement entre en vigueur à dater de son approbation par le Conseil Communautaire, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

### **39. La modification du règlement**

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par le conseil communautaire et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.

### **40. La clause d'exécution**

Le Président de Colmar Agglomération, les agents du Service des Eaux habilités à cet effet sont chargés chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent règlement.

Délibéré et voté par le Conseil de Colmar Agglomération dans sa séance du 07 février 2019.

### **41. La remise du règlement de services**

Le Service des Eaux remet à chaque client le règlement de service ou le lui adresse par courrier postal ou électronique. Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception par le client. Le règlement est tenu à la disposition des clients.

### **42. Règlement des litiges et saisine du Médiateur de l'Eau**

En cas de contestation d'un élément de facturation (index, tarifs, etc.) le client doit contacter le Service des Eaux dans les meilleurs délais. Les coordonnées téléphoniques et les heures d'ouverture du Service des Eaux figurent sur les factures. Le portail abonné du Service des Eaux est à disposition 24h/24, hors période de maintenance exceptionnelle. Cependant, le traitement des demandes adressées via courrier ou par courriel est réalisé lors des périodes d'ouverture des bureaux.

#### **- Médiation**

Pour tout litige ou en cas de contentieux juridique, une mission de médiation est réalisée par le Service des Eaux, en lien avec la Direction de l'Environnement et du Développement Durable et les élus de Colmar Agglomération. Cette première étape de médiation peut également inclure le Trésor Public pour tout problème de recouvrement.

Si toutefois le litige ne pouvait être résolu à l'issue de cette procédure, le client peut contacter le médiateur de l'eau, après avoir épuisé les recours internes proposés. Le médiateur peut être saisi directement ou par l'intermédiaire d'une organisation de consommateurs par courrier postal simple accompagné d'une copie des documents justificatifs du litige, adressé à Médiation de l'Eau – BP 40463 – 75366 Paris Cedex 08 ou sur internet [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)

#### **-Tribunaux compétents**

Les délais et voies de recours du client sont les suivants :

-Litige portant sur le montant de la facture : 2 mois à compter de la réception de la facture pour contester directement devant la juridiction compétente le bien-fondé de la créance.

Litige portant sur une somme inférieure à 10 000 euros : Tribunal d'Instance de Colmar, 10 rue des Augustins, 68020 Colmar. Litige portant sur une somme supérieure à 10 000 € : Tribunal de Grande Instance de Colmar, Place du marché aux fruits, 68027 Colmar.

## **ANNEXES**

1. Tarifs du règlement de service.
2. Demande de branchement Eau Potable - Fiche de renseignements.
- 3a. Individualisation des contrats de fourniture d'eau - Prescriptions techniques et administratives.
- 3b. Individualisation des contrats de fourniture d'eau - Liste des compteurs de l'immeuble

TABLE DES PRESTATIONS FACTURABLES AUX CLIENTS/USAGERS DES SERVICES PUBLICS DE  
L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

**TARIFS 2024**

<b>Tarifs Eau et Assainissement :</b>	
• Frais d'accès au service	45,00 € HT / création ou mutation
• Location prise d'eau portative	40,00 € HT / mois
• Forfait mise en place et enlèvement	72,00 € HT
• Caution location prise d'eau portative	230,00 € HT / prise d'eau
Frais annexes :	
• Frais pour fermeture/ouverture de branchement ou du compteur – eau potable	52,00 € HT
• Frais pour fermeture/ouverture de branchement - assainissement	52,00 € HT
• Contrôle de raccordement d'un immeuble au réseau d'assainissement et/ou d'eaux pluviales	52,00 € HT
• Contrôle conformité installations du branchement privé assainissement et/ou eaux pluviales (y compris tests d'écoulement et établissement d'un certificat de conformité) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Maison individuelle /immeuble collectif (inférieur à 4 logements)</li> <li>○ Immeuble collectif (à partir de 4 logements) / entreprises/ industries / commerce/ autres</li> </ul>	181,00 € HT  181,00 € HT + 52,00 € HT / heure*
• Contrôle de conformité des installations d'eau potable en cas d'utilisation d'une ressource alternative	156,00 € HT
• Contre-visite contrôle. Levée des non-conformités détectées lors d'un précédent contrôle	78,00 € HT
• Analyse d'eau à la demande des clients	190,00 € HT
• Autres frais de déplacement (pour rdv, ...)	52,00 € HT
• Recherche fuite d'eau	140,00 € HT
• Mesure de pression	52,00 € HT
• Frais d'étalonnage de compteur de 15 ou 20 mm à la demande du client avec un compteur pilote ou une jauge calibrée.	199,00 € HT
• Frais expertise du compteur par banc agréé (en sus de l'étalonnage)	140,00 € HT
• Pénalités pour retard de paiement «lettre simple»	1,50 € (non soumis à TVA)
• Pénalités pour retard de paiement «lettre recommandée»	7,00 € (non soumis à TVA)
• Frais pour relevé de compteur suite à non relevé sur 2 périodes consécutives.	52,00 € HT
• Frais d'impayés (TIP, chèque, prélèvement)	5,00 € (non soumis à TVA)
• Duplicata de facture	3,00 € HT
• Facture de 200 m <sup>3</sup> pour prélèvement non autorisé sur le réseau (facturation et recouvrement)	295,00 € HT
• Rejet dans le réseau d'assainissement des eaux de rabattement de nappe phréatique (sous réserve d'autorisation préalable) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle de la mise en place et du respect des prescriptions</li> <li>- Tarif du rejet : facturation de la part transport assainissement et de la redevance modernisation des réseaux (rejet minimum 50 m<sup>3</sup>/h)</li> </ul>	62 € HT + 31 € HT / mois  0,650€/m <sup>3</sup> + 0,233 €/m <sup>3</sup>

\* Facturation au réel du temps passé sur terrain au regard de la complexité et de la taille du bien à contrôler (tarif pour 1 agent)

## DEMANDE DE TRAVAUX EAU POTABLE

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez raccorder votre propriété au réseau public d'eau potable. Afin de nous permettre d'étudier votre projet, nous vous remercions de compléter, le plus précisément possible, ce formulaire de demande de travaux, puis de nous le retourner par voie postale ou par mail en y joignant les pièces suivantes :

- La **copie d'une pièce d'identité** (carte d'identité, permis de conduire, Kbis pour les entreprises...) pour permettre l'ouverture du contrat d'abonnement (\*).
- Le **plan de situation** du terrain à desservir.
- Le **plan de masse au 1/500<sup>ème</sup> ou au 1/200<sup>ème</sup>** coté, indiquant l'implantation de l'immeuble sur la parcelle ainsi que l'emplacement du branchement désiré.

Après réception de votre demande de travaux, un technicien étudiera les conditions de réalisation du raccordement au réseau d'eau potable (tracé et diamètre de la canalisation, nature du branchement, emplacement du compteur, etc) et évaluera son coût.

A l'issue de cette étude, vous réceptionnerez un devis établi sur la base du bordereau de prix de Colmar Agglomération.

### FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Nom et prénom du Propriétaire : .....

Adresse du Propriétaire : .....

Commune du propriétaire : ..... Code postal : .....

Téléphone fixe : .....Téléphone portable : .....

Adresse e-mail : .....

Souhaitez-vous être contacté :  par mail  par courrier

Nom et prénom du Demandeur : .....

Adresse du Demandeur : .....

Commune du Demandeur : ..... Code postal : .....

Téléphone fixe : .....Téléphone portable : .....

Adresse e-mail : .....

Adresse des travaux : .....

Commune : ..... Code postal : .....

Parcelle cadastrale n°: .....

Si votre propriété se situe dans un lotissement :

Nom du lotissement : ..... N° Parcelle ou n° de Lot : .....

### TYPE D'INTERVENTION SOUHAITEE

- Branchement neuf sur domaine public
- Modification d'un branchement existant (déplacement, renforcement)
- Sectionnement définitif d'un branchement existant
- Finalisation d'un branchement (pose d'un regard de comptage, pose d'un compteur)
- Autre (poteau d'incendie, extension,...) : .....

Souhaitez-vous :  un devis  une estimation du coût des travaux/étude de faisabilité

## NATURE DE LA CONSTRUCTION A DESSERVIR

<input type="checkbox"/> Immeuble d'habitation	Nombre de logements : [ ] .....
<input type="checkbox"/> Maison particulière	
<input type="checkbox"/> Etablissement public	Préciser : [ ] .....
<input type="checkbox"/> Etablissement industriel	Préciser : [ ] .....
<input type="checkbox"/> Autre (arrosage,...)	Préciser : [ ] .....

Un permis de construire a-t-il été déposé ?  Oui  Non

Si oui, n° de permis : [ ] .....

## CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DE LA CONSTRUCTION

Installation domestique :

Débit souhaité : [ ] ..... m<sup>3</sup>/h ou l/s

Ou précision du nombre et du type d'installations raccordées :

W.C. : [ ] .....

Baignoires : [ ] .....

Eviers, lavabos : [ ] .....

Douches : [ ] .....

Lave-vaisselle [ ] .....

Machines à laver : [ ] .....

Autre (piscine, arrosage automatique,...) : [ ] .....

Activité industrielle (préciser les besoins) : [ ] ..... m<sup>3</sup>/h ou l/s

Incendie (préciser les besoins et les types : RIA, Sprinklers) : [ ] ..... m<sup>3</sup>/h ou l/s

Autre (préciser) : [ ] ..... m<sup>3</sup>/h ou l/s

Pour les immeubles d'habitation, souhaitez-vous une individualisation des comptages ?  Oui  Non

Si oui, merci de compléter le formulaire « Demande d'individualisation de comptage ».

Est-il envisagé l'utilisation d'autres sources d'alimentation en eau (\*\*):

Puits, forage : [ ] .....

Réutilisation des eaux de pluie : [ ] .....

Autre : [ ] .....

Date de livraison prévisionnelle du bâtiment : [ ] .....

### Le soussigné déclare :

- Avoir pris connaissance du Règlement de Service Eau Potable de Colmar Agglomération (disponible sur simple demande auprès de la Colmarienne des Eaux ou téléchargeable sur [www.colmarienne-des-eaux.fr](http://www.colmarienne-des-eaux.fr)).
- Respecter les Prescriptions techniques d'exécution du raccordement en domaine privé dont il reconnaît avoir pris connaissance (disponible sur simple demande auprès de la Colmarienne des Eaux ou téléchargeable sur [www.colmarienne-des-eaux.fr](http://www.colmarienne-des-eaux.fr)).
- Etre entièrement responsable du mauvais fonctionnement de son installation si les renseignements indiqués ci-dessus s'avèrent erronés.

A [ ] Le : [ ]

Signature du demandeur :

*Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à traiter votre demande. Les destinataires des informations sont les agents techniques et administratifs du Groupement d'entreprises Colmarienne des Eaux/Suez et de Colmar Agglomération dans la limite de leurs attributions respectives et le cas échéant les services du Trésor Public. Vos données seront conservées pendant toute la durée de votre relation avec le Groupement d'entreprises Colmarienne des Eaux/Suez et Colmar Agglomération. Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 ainsi que du RGDP du 25 mai 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant, que vous pouvez exercer en vous adressant au Groupement d'entreprises Colmarienne des Eaux/Suez ou Colmar Agglomération.*

(\*) Une fois le traitement administratif terminé, les copies seront détruites.

(\*\*) L'attention du demandeur est attirée sur les points suivants :

- Les installations privées de distribution d'eau potable doivent être réalisées conformément aux normes en vigueur et être protégées contre les retours d'eau. En particulier, toute interconnexion entre le réseau d'adduction d'eau potable et un captage privé (puits, forage, cuve de récupération d'eau de pluie) est interdite.
- D'autre part, conformément à la réglementation, tout prélèvement, puits ou forage d'eau doit être déclaré en mairie.

## Individualisation des contrats de fourniture d'eau

### Prescriptions techniques et administratives

**Vous** désigne le propriétaire bailleur privé ou public ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

**La Collectivité** désigne la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau.

**Le Service des Eaux** est l'entreprise à qui la collectivité a confié par contrat la gestion du service de l'Eau potable dans les conditions du règlement de service.

**Les prescriptions techniques et administratives** désignent l'ensemble des conditions fixées par la Collectivité dans le Règlement du Service des Eaux, adopté par délibération du 7 février 2019, nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et les ensembles immobiliers de logements.

Elles s'appliquent aux installations intérieures collectives ainsi qu'aux dispositifs de comptage. Elles définissent le processus de mise en œuvre de l'individualisation.

### 1. Les installations intérieures collectives

**Elles vous appartiennent et demeurent sous votre entière responsabilité. A ce titre vous en assurez l'établissement, la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité.**

**Elles doivent respecter la réglementation applicable aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.**

#### 1.1 La définition et la délimitation

Les installations intérieures collectives désignent l'ensemble des équipements de production, stockage, transformation et distribution de l'eau froide des immeubles collectifs d'habitation ou ensemble immobiliers de logements.

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble, conformément au règlement du service de l'eau.

Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les lots particuliers et parties communes de l'immeuble ainsi qu'à ceux équipant les installations collectives de réchauffement et de retraitement de l'eau.

Les installations intérieures collectives doivent être strictement séparées des canalisations distribuant, au sein de l'immeuble, les eaux réchauffées ou retraitées ou spécifiques de lutte contre l'incendie.

Le Service des Eaux n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

### 1.2 Les caractéristiques

Les canalisations intérieures ne doivent pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau délivrée au compteur général d'immeuble par le Service des Eaux.

Les matériaux utilisés dans les canalisations intérieures devront être conformes à la législation en vigueur<sup>1</sup>.

Elles doivent de même permettre d'assurer une distribution de l'eau satisfaisante en quantité et en pression ; à cet effet, elles ne doivent ni provoquer de pertes de charges, ni présenter de fuites d'eau<sup>2</sup>.

Il vous est recommandé d'équiper chaque colonne montante de vannes d'isolement. Ces vannes d'isolement accessibles et manœuvrables à tout moment par le Service des Eaux sont maintenues en parfait état de fonctionnement par vos soins et à vos frais.

Il vous est également préconisé un anti-bélier en haut de chaque colonne montante.

Un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes et de leurs vannes d'isolement est fourni par vos soins au Service des Eaux et annexé à la convention d'individualisation.

Les équipements particuliers tels que les surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, doivent être conformes à la réglementation en vigueur<sup>3</sup>.

En particulier, les surpresseurs ne doivent pas provoquer, même temporairement, une augmentation de la pression de l'eau aux dispositifs de comptage individuels supérieurs à dix bars. De même l'installation de surpresseur ne devra pas générer une pression inférieure à 1 bar au niveau du réseau public. Pour s'assurer du respect de cette limite, le Service des Eaux peut demander l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et, notamment, lors des démarrages et arrêts des pompes.

### 2. Le comptage

**Tous les points de livraison d'eau des lots particuliers de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements sont équipés de compteurs individuels, y compris les points de livraison d'eau des parties communes (chaufferie, nettoyage, espace, vert,...). La collectivité et le Service des Eaux sont seuls habilités à intervenir sur les compteurs et les dispositifs de relève à distance après réception.**

#### 2.1 Le dispositif de comptage individuel

Chaque dispositif de comptage individuel doit permettre de poser un compteur de cent – dix millimètres de longueur au minimum.

Il comprend obligatoirement :

- un dispositif d'isolement individuel (en amont du compteur individuel), verrouillable et accessible à tout moment au Service des Eaux,

<sup>1</sup> Arrêté du 29 mai 1997 modifié par arrêté du 24 juin 1998.

<sup>2</sup> Article 41 du décret 2001-1220.

<sup>3</sup> Articles 39 à 43 du décret 2001-1220

- un compteur individuel d'un modèle agréé par le Service des Eaux, à savoir de classe C et, sauf exception techniquement justifiée, de technologie volumétrique et de diamètre quinze millimètres,
- un clapet anti – retour d'eau contrôlable et conforme à la réglementation<sup>4</sup>,
- un dispositif d'isolement en aval du compteur individuel.

Chaque dispositif de comptage individuel est identifié par une plaque gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant la référence du lot desservi ainsi que du Service des Eaux.

Si les installations le nécessitent, un même lot peut être équipé de plusieurs dispositifs de comptage individuel.

Vous devez fournir au Service des Eaux lors de la souscription du contrat d'individualisation la liste des lots à équiper de dispositifs de comptage individuels ainsi que la référence de chaque lot équipé.

Les dispositifs de comptage individuels installés à l'intérieur des logements sont obligatoirement équipés d'un système de relevé à distance de la consommation d'eau.

Dans les immeubles déjà dotés de dispositifs de comptage individuels, équipés ou non de système de relevé à distance, le Service des Eaux peut examiner la possibilité de conserver les équipements existants, il se détermine en fonction de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes.

Un dispositif d'isolement à distance pourra être installé en amont du compteur individuel lorsque les dispositifs de comptage individuels sont situés à l'intérieur des logements.

Les dispositifs de comptage individuels ainsi que les dispositifs de relevé et de commande à distance seront installés aux frais du propriétaire puis gérés et entretenus par le Service des Eaux dans les conditions prévues au règlement du Service des Eaux et au contrat d'individualisation.

## 2.2 Le compteur général d'immeuble

Dans le cas d'un immeuble existant, le compteur général d'immeuble déjà en place est conservé. Si l'immeuble n'est équipé que de compteurs individuels ou s'il s'agit d'un immeuble neuf, un compteur général d'immeuble est installé à vos frais par le Service des Eaux, dans les conditions du règlement de service.

Le compteur général d'immeuble est obligatoirement équipé d'un clapet anti - retour contrôlable et conforme à la réglementation en vigueur.

<sup>4</sup> Article 19 du Code de la Santé Publique, décret n° 95 - 363 du 5 avril 1995, guide technique n°1, article 30-II du décret 2001-1220 et normes antipollution NF P 43-007 et 43-010.

Norme NF C 15-100 (UTE) rendue obligatoire par arrêté du 22 octobre 1969 du Code de la Construction et de l'Habitation pour l'installation électrique sur l'ensemble du parcours qui mène aux compteurs.

## 2.3 Cas de la défense contre l'incendie

Pour les nouveaux immeubles équipés de poteaux, de bouche d'incendie, les appareils de lutte contre l'incendie doivent être raccordés sur un réseau intérieur de distribution d'eau spécifique et équipé d'un compteur.

Les appareils raccordés sur ce réseau ne peuvent être utilisés pour un usage autre que la lutte contre l'incendie.

## 3. Le processus

**Le processus désigne les différentes étapes tant techniques qu'administratives de la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.**

### 3.1 La demande d'individualisation

Pour mettre en œuvre l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements, vous devez en faire la demande auprès du Service des Eaux.

Le Service des Eaux vous remet un questionnaire vous permettant d'établir une description détaillée des installations intérieures collectives et des emplacements des dispositifs de comptage de l'immeuble ainsi que, le cas échéant, un projet de programme des travaux pour leur mise en conformité avec les prescriptions techniques.

Votre dossier de demande est alors adressé par courrier recommandé avec avis de réception au Service des Eaux.

### 3.2 L'examen du dossier de demande

Dans les quatre mois qui suivent la réception de votre dossier de demande d'individualisation, le Service des Eaux vérifie, d'après les éléments du dossier technique reçu, la conformité de vos installations intérieures collectives et dispositifs de comptage aux prescriptions techniques, et vous indique les modifications à apporter à votre projet de programme de travaux. A cet effet et lorsque le dossier technique n'est pas exploitable, il effectue une visite des installations.

Les frais de visite technique seront établis sur la base des taux horaires de main – d'œuvre en vigueur. Ces frais sont à votre charge et font l'objet d'un devis approuvé par vos soins.

Un diagnostic de conformité technique et sanitaire des installations d'eau de l'immeuble est à réaliser préalablement aux travaux selon un protocole agréé par le Service des Eaux, par un organisme habilité par le Service des Eaux. Il devra être conforme aux exigences du Code de la Santé Publique et aux prescriptions techniques du Service des Eaux.

Les frais correspondants sont à votre charge.

Lorsqu'un risque évident de dégradation de la qualité, de la quantité ou de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives est mis

en évidence à l'occasion de la visite technique ou du diagnostic de conformité sanitaire, vous êtes tenu d'en supprimer la cause.

Le service des Eaux peut vous demander des informations complémentaires nécessaires à l'examen de votre dossier ; dans ce cas, votre réponse fait courir un nouveau délai de quatre mois.

Le Service des Eaux vous donnera sa réponse argumentée sur la faisabilité ou non de la mise en place de l'individualisation des contrats de fourniture de l'eau.

Dans le même temps, il vous remet le modèle de convention d'individualisation et de contrat d'abonnement individuel ainsi que les conditions tarifaires applicables.

### **3.3 La confirmation de la demande**

il vous appartient d'informer les propriétaires, locataires et occupants de bonne foi, et de recueillir les accords prévus par la réglementation pour la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Pour confirmer votre demande d'individualisation, vous devez adresser au Service des Eaux un dossier technique complet en tenant compte des modifications qui vous ont été indiquées. Vous devez de même indiquer l'échéancier prévisionnel des travaux.

La confirmation de votre demande est adressée par courrier recommandé avec avis de réception au Service des Eaux.

Les travaux de mise en conformité avec les prescriptions techniques sont exécutés sous votre responsabilité, à vos frais, par l'entreprise de votre choix.

La réception des travaux est notifiée par vos soins au Service des Eaux en lui retournant l'attestation qu'il vous aura adressée à cette fin.

Le Service des Eaux vous indique l'ensemble des recommandations techniques à appliquer pour prévenir au mieux les risques ultérieurs de dégradation de la qualité, de la quantité, et de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives de l'immeuble.

Le Service des Eaux fait procéder à l'installation des dispositifs de comptage individuels et, le cas échéant, du compteur général d'immeuble dans les conditions du règlement du service de l'eau, complété par les prescriptions techniques.

### **3.4 L'individualisation des contrats**

Le basculement à l'individualisation est conditionné par la signature de la convention d'individualisation ainsi que la souscription du contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble et de la totalité des contrats d'abonnements individuels que vous devez préalablement recueillir et remettre au Service des Eaux. La totalité des contrats d'abonnements individuels prend effet à la même date.

Cette date est fixée d'un commun accord entre le Service des eaux et vous, elle correspond à celle d'un relevé des index du compteur général d'immeuble et de l'ensemble des dispositifs de comptage individuels.

La facturation de l'ensemble des clients collectifs et individuels débutera à partir des index relevés à cette date.

A l'origine de l'abonnement, chaque nouvel abonné individuel réglera sur sa première facture des frais d'accès au service.

Chaque abonné sera facturé au tarif en vigueur du volume d'eau consommé avec une redevance de location de compteur individuel éventuellement équipé de dispositif de relevé à distance.



## TABLEAU D'IDENTIFICATION COMPTEURS

	Emplacement	Nom	N° du Compteur	N° Logement
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				

NOM

Signature

**Installateur :** \_\_\_\_\_  
**Syndicat des Copropriétaires :** \_\_\_\_\_  
**Propriétaire :** \_\_\_\_\_

**Date :** le