



RÈGLEMENT DE SERVICE  
DE L'EAU POTABLE



# Sommaire

## PREAMBULE 4

### CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

Article 1.1 - Objet du règlement	4
Article 1.2 - Obligations générales du distributeur d'eau	4
Article 1.3 - Les engagements complémentaires	4
Article 1.4 - Vos obligations générales	4
Article 1.5 - Votre accès aux informations vous concernant	5

### CHAPITRE II - ABONNEMENTS

Article 2.1 - Demandes d'abonnement	6
Article 2.2 - Durée et résiliation du contrat d'abonnement	6
Article 2.3 - Conditions particulières aux ventes à distance et hors établissement	7
Article 2.4 - Espace internet de l'abonné	7

### CHAPITRE III - BRANCHEMENTS

Article 3.1 - Définition du branchement	7
Article 3.2 - Conditions d'établissement du branchement	8
Article 3.3 - Entretien du branchement	8
Article 3.4 - Modification, déplacement ou suppression d'un branchement	9
Article 3.5 - Ouverture ou fermeture d'un branchement	9

### CHAPITRE IV - COMPTEURS

Article 4.1 - Règles générales	9
Article 4.2 - Caractéristiques des compteurs	9
Article 4.3 - Relève des compteurs	9
Article 4.4 - Fonctionnement des compteurs	10
Article 4.5 - Vérification des compteurs	10
Article 4.6 - Entretien des compteurs	10
Article 4.7 - Consommations anormalement élevées	10

### CHAPITRE V - INSTALLATIONS PRIVEES

Article 5.1 - Définitions	11
Article 5.2 - Installations privées de l'abonné, fonctionnement, règles générales	11
Article 5.3 - Utilisation d'autres ressources en eau	12

### CHAPITRE VI - PAIEMENTS

Article 6.1 - Présentation de la facture	13
Article 6.2 - Paiement des autres prestations	13
Article 6.3 - Moyens de paiement	14
Article 6.4 - Paiement des autres prestations	14
Article 6.5 - Non-respect du règlement de service et sanctions	14
Article 6.6 - Médiation	14

### CHAPITRE VII - INTERRUPTIONS, RESTRICTIONS ET MODIFICATIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION

Article 7.1 - Obligation générale du distributeur d'eau en matière d'interruptions et modifications	14
Article 7.2 - Les interruptions programmées	15
Article 7.3 - Les interruptions non programmées	15
Article 7.4 - Demandes d'indemnités	15

### CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 8.1 - Date d'application	15
Article 8.2 - Modification du règlement	15
Article 8.3 - Clause d'exécution	15

## PREAMBULE

Depuis plus de 50 ans, atlantic'eau, service public de l'eau potable, organise la distribution de l'eau sur la majorité du territoire de Loire-Atlantique et 2 communes de Vendée, et en délègue la gestion à des opérateurs privés.

Sous la responsabilité d'élus locaux, atlantic'eau intervient au plus près des habitants en confortant la solidarité territoriale : plus de 500 000 habitants bénéficient ainsi du même service et paient l'eau potable au même tarif.

Les importantes économies d'échelle réalisées, les efforts de rationalisation entrepris permettent de garantir une gestion efficace et pérenne pour un service public performant et novateur.

Fruit d'un travail concerté avec les représentants des usagers, le présent document, lien entre atlantic'eau et l'abonné, présente les droits et obligations, le rôle de chacun, distributeur comme consommateur.

## CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

### Article 1.1 - Objet du règlement

Le présent règlement définit les conditions et modalités suivant lesquelles vous est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution d'eau potable sur le territoire d'atlantic'eau. Cette distribution d'eau potable est confiée par atlantic'eau à un opérateur privé, désigné ci-après sous le vocable « distributeur d'eau ». Vous êtes le bénéficiaire du service.

### Article 1.2 – Obligations générales du distributeur d'eau

Le distributeur d'eau est tenu :

- de fournir de l'eau à tout demandeur qui réunit les conditions définies par le présent règlement,
- d'assurer le bon fonctionnement du service dont il a la responsabilité, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie...),
- de fournir à l'usager, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau. Ces informations sont également disponibles auprès des mairies et de l'Agence Régionale de Santé. Elles sont consultables sur le site internet du ministère de la santé et de l'Agence Régionale de Santé.

- d'établir sous sa responsabilité les branchements et les compteurs de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

### Article 1.3 – Les engagements complémentaires

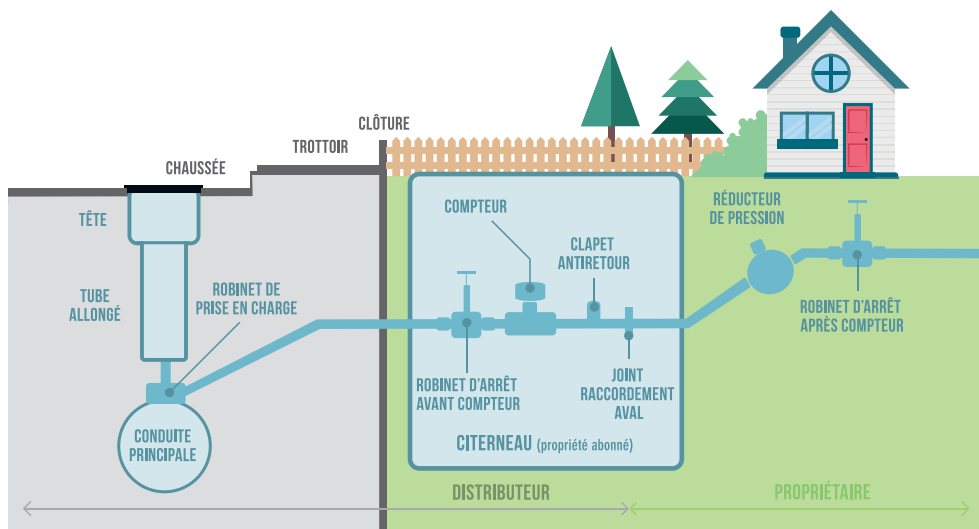
Livraison	<b>1 bar</b>
Pression Minimale Au droit du point de livraison	1 bar
Délai de prise en compte des demandes d'abonnement ou de résiliation	1j ouvré
Délai de réponse aux courriers	10j ouvrés
Délai de prise de rendez-vous (hors exécution de travaux)	48h
Plage de rendez vous	4h
Délai d'intervention d'urgence mentionné à l'article 3.3 du présent règlement	2h
Délai d'ouverture du branchement	<b>J+1 (jour ouvré)</b>

*Les agents du distributeur d'eau doivent être munis d'un insigne distinctif et visible et justifier de leur identité professionnelle, ou être porteur d'une carte professionnelle, lorsqu'ils pénètrent dans une propriété.*

### Article 1.4 – Vos obligations générales

Vous êtes tenu de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le distributeur d'eau, que le présent règlement met à votre charge. En souscrivant au service, vous vous engagez également :

- à vous conformer à toutes les dispositions du règlement ;
- à fournir au distributeur d'eau vos coordonnées exactes (identité, adresse postale, téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique le cas échéant, etc.) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à votre contrat d'abonnement ;
- à ce que vos installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Vous devez signaler au distributeur d'eau toute situation sur votre installation privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.



*Transmettre des informations complètes, et notamment votre adresse électronique vous permet de bénéficier de tous les services associés à votre abonnement.*

Il vous est par ailleurs formellement interdit :

- d’user de l’eau autrement que pour votre usage personnel et celui de vos locataires, et notamment d’en céder ou d’en mettre à la disposition d’un tiers sauf en cas d’incendie ;
- de modifier l’usage de l’eau sans en informer le distributeur d’eau (ouverture d’un commerce, d’une entreprise, changement d’activité professionnelle... ) ;
- de pratiquer tout piquage ou orifice d’écoulement sur les installations publiques ;
- de modifier les dispositions du compteur, d’en gêner le fonctionnement, d’en briser les plombs ou cachets ;
- de faire sur votre branchement des opérations autres que la fermeture ou 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, du compteur et du dispositif de relève à distance lorsqu’il existe ;

Compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent, soit des délits, soit des fautes graves risquant d’endommager les installations, elles vous exposent à la fermeture immédiate de votre branchement, sans préjuger des poursuites que le distributeur d’eau pourrait exercer contre vous.

*Il vous est rappelé la nécessité d’une consommation sobre et respectueuse pour la préservation de l’environnement.*

#### Article 1.5 – Votre accès aux informations vous concernant

Le fichier des abonnés est la propriété d’atlantic’eau qui en confie la gestion au distributeur d’eau dans les conditions prévues par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. Vous avez le droit de consulter gratuitement dans les locaux du distributeur d’eau le dossier ou la fiche vous concernant.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné a droit d’obtenir communication et rectification des informations nominatives le concernant.

Vous avez également le droit de consulter les délibérations qui fixent ou modifient les tarifs de la consommation d’eau, de l’abonnement et des prestations de service, ainsi que le contrat liant la collectivité au distributeur d’eau au siège d’atlantic’eau.

## CHAPITRE II - ABONNEMENTS

### Article 2.1 – Demandes d’abonnement

*Afin d’être alimenté en eau, vous devez souscrire auprès du distributeur d’eau un contrat d’abonnement.*

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usagers des immeubles ainsi qu’aux locataires ou occupants de bonne foi. La fourniture d’eau peut être demandée par toute personne physique (propriétaire ou locataire) ou morale, telle que définie à l’article des dispositions de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et de son décret n°67-223, et pouvant justifier de sa qualité par un titre.

Pour souscrire un contrat d’abonnement, la demande s’effectue auprès du distributeur d’eau par internet, courrier, serveur vocal interactif, visite dans les locaux du distributeur d’eau.

Excepté pour les demandes réalisées dans les locaux de votre distributeur d’eau, pour lesquelles une signature est possible sur place, vous recevrez ensuite, par courrier ou par courriel, votre contrat d’abonnement accompagné du règlement de service, de la grille tarifaire à jour et du dossier d’accueil.

Le distributeur d’eau s’engage sur une prise en compte des demandes d’abonnement sous 1 jour ouvré.

Les modalités de souscription sont détaillées dans le dossier d’accueil.

*La signature du contrat d’abonnement vaut acceptation des clauses du règlement de service.*

La signature du contrat vaut :

- accusé de réception et acceptation de l’ensemble de ces documents ;
- accord sur la date d’effet qui est, soit la date de signature du contrat soit une date fixée par vous-même. En cas de dossier incomplet, la date d’effet sera celle du jour de réception de l’ensemble des documents demandés ;
- accord sur l’index du compteur à la prise d’effet ;
- confirmation de l’abonnement au service, à la date d’effet telle que définie ci-dessus.

A défaut de

- renvoi du contrat dûment complété et signé

- transmission du justificatif d’identité l’abonnement ne sera pas effectif. L’eau ne pourra pas vous être fournie, le branchement sera fermé, et vous ne pourrez pas être considéré comme un abonné au service.

### Article 2.2 – Durée et résiliation du contrat d’abonnement



*Lors de votre départ définitif, pensez à résilier votre abonnement afin de ne pas être tenu pour responsable des consommations ou dommages qui pourraient intervenir après votre départ.*

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. A défaut de résiliation, le contrat d’abonnement se poursuit.

La fourniture d’eau cesse :

- soit à votre demande ;
- soit sur une décision du distributeur d’eau en cas d’usage abusif (piquage, détérioration...) et/ou non conforme.

Vous pouvez résilier votre contrat d’abonnement à tout moment :

- par courrier postal ou électronique (y compris télécopie) ;
- directement sur le site internet du distributeur d’eau ;
- par visite dans les locaux de votre distributeur d’eau avec justificatif de la résiliation à conserver par les parties ;
- par téléphone.

Dans tous les cas, l’opérateur vous enverra une facture de résiliation. La résiliation ne saurait être considérée comme effective tant que la facture de résiliation n’aura pas été reçue et réglée par vous.

Afin de procéder à la clôture de votre compte, vous devez impérativement transmettre au distributeur d’eau votre nouvelle adresse valide, votre numéro de client ainsi que l’index du compteur à votre départ.

*En cas de litige sur la date de résiliation, la preuve de la demande sera à fournir par vos soins, conservez tous les justificatifs.*

Le distributeur d’eau s’engage sur une prise en compte de votre demande de résiliation sous 1 jour ouvré à compter de sa réception ou à la date d’effet souhaitée. Une facture de résiliation établie à la date du relevé d’index vous sera alors adressée comprenant :

- les frais d’abonnement pour la période de

consommation écoulée depuis la dernière facturation ;

- les frais correspondant aux volumes d'eau réellement consommés.

A défaut de résiliation de votre part (ou des héritiers ou ayants droit en cas de décès) dans les conditions précisées ci-dessus, vous restez responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée. Le distributeur d'eau régularisera votre situation en résiliant votre contrat lors d'une nouvelle demande d'abonnement à la date et avec l'index d'arrivée de votre successeur et en vous adressant une facture de résiliation.

Si, à l'issue d'un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande de résiliation, aucun nouvel abonnement n'est souscrit pour la même installation, le branchement est fermé et le compteur peut être enlevé.

*Il est dans votre intérêt de vous assurer que la demande de résiliation a bien été prise en compte par le distributeur d'eau. Si l'intégralité des éléments ne sont pas joints à votre demande, la résiliation ne sera pas effective et vous resterez responsable financièrement de l'abonnement et de la consommation.*

### Article 2.3 – Conditions particulières aux ventes à distance et hors établissement

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours, en complétant et transmettant :

- soit le formulaire de rétractation présenté en annexe ;
- soit toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Si vous utilisez cette option, le distributeur d'eau vous enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple par courriel).

Le délai de rétractation expire quatorze jours ouvrés après le jour de la conclusion du contrat.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, le distributeur d'eau vous remboursera les paiements reçus dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où il est informé de votre décision de rétractation. Le distributeur d'eau procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que

vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

En cas de rétractation et si vous avez demandé à bénéficier de la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation (case à cocher sur le formulaire de police d'abonnement), vous devrez payer au distributeur l'eau qui vous aura été fournie.

Les dispositions de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 ne concernent pas les sociétés employant plus de 6 salariés : elles ne bénéficient pas du droit de rétractation lors d'une vente à distance ou hors établissement.

### Article 2.4 – Espace internet de l'abonné

Vous pouvez créer votre espace personnel sur le site internet du distributeur d'eau. Les identifiants (login et mot de passe) sont fournis par le distributeur d'eau par courrier électronique à l'adresse email que vous déclarez. Il vous sera demandé de les modifier à la première utilisation. En cas de perte ou de détournement des identifiants par des tiers, vous vous engagez à en avvertir sans délai le distributeur d'eau. Ce dernier se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, sans que vous puissiez prétendre à une quelconque indemnité.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez donc du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

## CHAPITRE III - BRANCHEMENTS

### Article 3.1 - Définition du branchement

Le branchement public est composé :

- de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et du robinet d'arrêt ;
- de la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que sous la propriété privée ;
- du dispositif de comptage qui comprend :
  - Le robinet d'arrêt avant compteur (le cas échéant) ;
  - Le compteur avec sa capsule de plombage ou cachet ;
  - Le système de relevé à distance (le cas échéant) ;
  - Le clapet anti-retour (le cas échéant) ;
  - Les accessoires de montage.

L'ensemble du branchement défini ci-dessus est un ouvrage public qui appartient à atlantic'eau, y compris la partie de ce branchement située à l'intérieur des propriétés privées.

La partie privative du branchement commence au joint de raccordement aval inclus situé après compteur ou après le clapet anti-retour s'il existe. Elle comprend également le coffret ou regard abritant le compteur.

Dans le cas d'un compteur posé dans un regard sur le domaine public, la canalisation de branchement est un ouvrage public jusqu'à la limite du domaine public.

Dans le cas particulier des immeubles en individualisation des contrats de fourniture d'eau, les installations après le clapet du compteur général sont privées. Toutefois, tous les compteurs individuels sont des installations publiques.

Ces dispositifs techniques sont mis en œuvre au fur et à mesure des créations, modifications et rénovations des branchements.

*La partie privée du branchement, qui démarre après le joint de raccordement aval situé après compteur ou après le clapet anti-retour s'il existe, est à votre charge et sous votre responsabilité. Il vous est conseillé de mettre en place un robinet d'arrêt après le système de comptage, côté privatif.*

### Article 3.2 – Conditions d'établissement du branchement

Il est établi au moins un branchement pour chaque propriété, chaque immeuble ou entrée d'immeuble. Toute dérogation est soumise à l'accord du distributeur d'eau et d'atlantic'eau au regard des prescriptions techniques en vigueur.

Le distributeur d'eau 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 pouvez demander une configuration particulière du branchement. Le distributeur d'eau dispose de la faculté de la refuser lorsqu'elle n'est pas compatible avec des conditions normales d'exploitation.

Le branchement est réalisé en totalité par le distributeur d'eau selon le tarif en vigueur fixé par délibération d'atlantic'eau. Le distributeur d'eau doit

vous présenter un devis détaillé portant exclusivement sur ces travaux.

Pour tous les travaux portant sur la partie privative du branchement (raccordement sur installation, col de cygne, disconnecteur...), vous pouvez faire appel à l'entreprise de votre choix.

*Dégrader des ouvrages publics est puni d'une amende. Le distributeur d'eau peut vous conseiller sur les dispositifs pertinents visant à la protection contre les retours d'eau susceptibles d'être induits par vos installations.*

### Article 3.3 – Entretien du branchement

Le distributeur d'eau et atlantic'eau sont seuls habilités à entretenir et renouveler la partie publique du branchement jusqu'au clapet anti retour inclus. Ils prennent à leur charge les frais d'entretien, de réparations ou de renouvellement, y compris les travaux de fouille et de remblai.

L'entretien, le renouvellement et la réparation éventuelle du coffret ou du regard abritant le compteur situé en propriété privée est à votre charge.

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 de l'eau. Vous devez laisser cette partie de branchement publique accessible. Les éventuels frais de remise en état (revêtements de sol, plantations...) sont à votre charge. Le distributeur d'eau doit néanmoins réaliser ces travaux en réduisant dans la mesure du possible les dommages causés aux biens.

En cas de sinistre sur la partie publique du branchement, résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, vous supportez les conséquences financières et autres dommages, notamment aux tiers. Sont considérées comme négligences : une anomalie de fonctionnement non signalée, des travaux au droit de la conduite, des plantations... Le distributeur d'eau est responsable des dommages lorsqu'il a été informé d'une fuite ou d'une autre anomalie de fonctionnement et n'est pas intervenu dans les 2 heures suivant son information.



*Vous devez prévenir le distributeur d'eau de toute fuite d'eau, affouillement du sol ou de toute anomalie de fonctionnement (bruit, baisse de pression inhabituelle...) sur la partie du*



## *branchement avant compteur dès leur constatation.*

### **Article 3.4 – Modification, déplacement ou suppression d'un branchement**

Le déplacement ou la modification du branchement, effectué à la demande du propriétaire ou de la copropriété, est à sa charge. Ces travaux sont réalisés par le distributeur d'eau selon le tarif en vigueur fixé par délibération d'atlantic'eau.

Les branchements peuvent être supprimés à la demande des propriétaires et à leurs frais. Ils peuvent l'être également sur décision d'atlantic'eau (lors de contrats d'abonnement résiliés depuis plus de cinq ans, et après information préalable du propriétaire du terrain). La suppression du branchement est alors réalisée par atlantic'eau à ses frais.

### **Article 3.5 – 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 au distributeur d'eau. Elle est strictement interdite aux usagers et aux entreprises travaillant pour leur compte.

En cas de fuite sur votre installation privée, vous devez vous borner 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. La fermeture du branchement lorsqu'elle date de moins d'un an ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.*

## **CHAPITRE IV - COMPTEURS**

### **Article 4.1 – Règles générales**

Les compteurs sont des appareils publics qui sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le distributeur d'eau. Les compteurs sont posés et maintenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le distributeur d'eau. Ils sont propriété d'atlantic'eau.

### **Article 4.2 – Caractéristiques des compteurs**

Le compteur doit être placé aussi près que possible des limites du domaine public.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le distributeur d'eau compte tenu de vos besoins, et conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Vous devez signaler sans retard au distributeur d'eau tout indice d'un fonctionnement défectueux du compteur.

De même, en cas de modification de l'usage de l'eau, vous devez prévenir le distributeur d'eau afin que votre compteur soit adapté à vos nouveaux usages.



*Prévenez le distributeur d'eau dès lors que vous constatez que votre dispositif de comptage est endommagé.*

### **Article 4.3 – Relève des compteurs**

Toutes facilités doivent être accordées au distributeur d'eau pour le relevé du compteur. Si, lors d'un relevé, le distributeur ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place, soit un avis de second passage, soit une «carte relevé» que vous devez retourner complétée au distributeur d'eau dans un délai maximal de dix (10) jours. Vous avez également la possibilité de déclarer votre consommation par internet ou via un serveur vocal interactif.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si la «carte relevé» n'a pas été retournée dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente. Le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé suivant.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur lors du relevé suivant, le distributeur d'eau est en droit d'exiger, en vous fixant rendez-vous, qu'il puisse procéder à sa lecture dans le délai maximum de trente (30) jours. Les frais de rendez-vous sont à votre charge.

En cas d'impossibilité de relevés deux années de suite, notifiés par lettre recommandée, votre compteur est considéré comme inaccessible. atlantic'eau prendra alors à sa charge toute disposition pour le rendre accessible, notamment en imposant la pose d'une télémétrie ou le déplacement de votre compteur en limite de propriété. Toute disposition différente de celle arrêtée par atlantic'eau sera réalisée à vos frais.



*Des solutions peuvent vous être proposées pour*

*rendre accessible le compteur (déplacement en limite de propriété, tête émettrice...). Bénéficiaire d'un relevé précis permet de vous prémunir contre les risques de surconsommations et de surfacturation. Rapprochez-vous de votre distributeur d'eau pour davantage d'informations.*

#### Article 4.4 – Fonctionnement des compteurs

En cas de non-enregistrement des consommations par le compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation pendant la période correspondante de l'année précédente.

Dans le cas où vous refuseriez de procéder aux réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le distributeur d'eau cesse la fourniture de l'eau en procédant à vos frais à la fermeture provisoire du branchement après mise en demeure préalable de 15 jours.

#### Article 4.5 – Vérification des compteurs

Les compteurs sont vérifiés à l'occasion de chaque relevé par le distributeur d'eau. Il pourra également procéder à leur vérification aussi souvent qu'il le juge utile.

Si votre installation est équipée d'un mécanisme de relève à distance, c'est l'index du compteur qui fait foi.

Vous avez également le droit de demander, à tout moment, la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur par la dépose du compteur, en vue de son étalonnage. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à votre charge. Ces frais sont fixés forfaitairement par délibération d'atlantic'eau. Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le distributeur d'eau.

#### Article 4.6 – Entretien des compteurs

Lorsqu'il réalise la pose d'un nouveau compteur et qu'il accepte l'ouverture d'un branchement, le distributeur d'eau prend toutes dispositions utiles pour qu'une bonne protection du compteur contre le gel et les chocs soit réalisée dans des conditions climatiques normales observées en Loire-Atlantique.

Il vous informe par ailleurs des précautions complémentaires à prendre pour assurer une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières. Faute de prendre ces précautions, vous seriez alors responsable de la détérioration du compteur. Ces informations figureront également sur le site internet d'atlantic'eau.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du distributeur d'eau que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes de votre fait et des usures normales.

Tout remplacement et toute réparation de compteur dont le scellé ou cachet aurait été enlevé et qui aurait été ouvert ou démonté (y compris module de télé relève), ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (introduction de corps étrangers, carence de l'abonné dans la protection du compteur, etc...) sont effectués par le distributeur à vos frais. La sanction prévue à l'article 6.5 du présent règlement trouve alors à s'appliquer.

Les dépenses ainsi engagées par le distributeur d'eau pour votre compte font l'objet d'un décompte dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

*Tout renouvellement de compteur doit faire l'objet d'une information préalable à votre égard.*

#### Article 4.7 – Consommations anormalement élevées

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le distributeur d'eau vous informe sans délai, dans le cadre d'un local d'habitation, s'il constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation.

En tant qu'abonné du service et en application de la loi Warsmann, vous avez la possibilité de bénéficier d'un écrêtement au-delà de deux fois la consommation normale pour toute fuite sur canalisation après compteur. Atlantic'eau a également décidé de prendre en considération les fuites concernant des appareils domestiques ou des locaux autres qu'habitations.

Les conditions de facturation en cas de fuite d'eau après compteur, pour tout type de locaux, sont les suivantes :

➤ fuites sur canalisation après compteur : Application des dispositions législatives (loi Warsmann) à

savoir un écrêtement total de la facture au-delà de deux fois votre consommation normale.

- fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage :
  - Application du tarif de vente d'eau sur un volume égal à deux fois votre consommation normale ;
  - Application d'un tarif spécifique délibéré par atlantic'eau sur les volumes au-delà de deux fois votre consommation normale.

Vous bénéficiez de ces modalités dans les conditions suivantes :

- vous devez fournir une attestation d'une entreprise de plomberie ou d'un professionnel agréé indiquant que la fuite a été réparée et précisant sa localisation et sa date de réparation. Le distributeur d'eau peut procéder à tout contrôle qu'il juge nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, l'intégralité des volumes facturés est susceptible d'être mise en recouvrement.
- cette attestation doit être fournie dans le délai d'un mois à compter de la notification d'une consommation anormale par le distributeur d'eau ou de la réception par vous-même de la facture d'eau établie sur le relevé du compteur permettant de mesurer sa consommation effective.
- votre consommation normale est calculée sur le volume d'eau moyen consommé par vous, ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes, ou à défaut, le volume d'eau moyen consommé en Loire Atlantique dans des locaux de taille et de caractéristiques comparables.

Vous pouvez demander, dans le même délai d'un mois, de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Vous n'êtes alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le distributeur d'eau, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.



*Contrôlez votre consommation en relevant régulièrement votre compteur. Si votre compteur tourne alors qu'aucune utilisation n'est constatée, vous êtes sûrement en présence d'une fuite : vérifiez alors l'ensemble de vos installations.*

## CHAPITRE V – INSTALLATIONS PRIVÉES

### Article 5.1 – Définitions

Vos installations privées comprennent :

- toutes les canalisations et accessoires de toute nature, situés à l'aval du point de livraison tel que défini à l'article 3.1.
- les appareils qui y sont reliés.

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

*Vos installations privées ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur entretien, de permettre, notamment à l'occasion de phénomènes de retours d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable. Elles doivent être conformes à la réglementation et aux recommandations de l'agence régionale de santé des Pays de la Loire.*

Vous êtes seul responsable de tous les dommages causés à vous-même, au distributeur d'eau ou aux tiers tant par l'établissement que par le fonctionnement de vos installations privées sauf s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence du distributeur d'eau.

### Article 5.2 - Installations privées de l'abonné, fonctionnement, règles générales

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations privées définies à l'article 5.1 sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

En cas de coupure d'eau, il vous appartient d'assurer l'étanchéité de vos installations privées, notamment par le maintien des robinets de puisage à leur position de fermeture, pour éviter toute inondation lors de la remise en eau.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement ou le réseau public, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé. Le distributeur d'eau peut imposer un dispositif anti-bélier en cas de nécessité.

L'emploi d'appareils pouvant créer une aspiration dans

la canalisation publique à travers le branchement est interdit.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, le distributeur d'eau pourra prescrire la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour agréé par les autorités compétentes. Ce dispositif adapté au risque sera installé à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Vous devrez en assurer l'entretien régulier, la surveillance et le bon fonctionnement et en apporter la preuve.

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au distributeur d'eau. Il ne peut donc être tenu pour responsable ni de la dégradation de la qualité de l'eau dans ces canalisations privées et des conséquences au plan sanitaire.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou ne pas être conformes aux dispositions sanitaires réglementaires, le distributeur d'eau, l'autorité sanitaire compétente, ou tout organisme mandaté par atlantic'eau, peut, avec votre accord, procéder à leur vérification.

Pour raison de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques sont interdites.

Toute infraction aux dispositions du présent article entraîne votre responsabilité et la fermeture de votre branchement, sans préjudice des poursuites que le distributeur d'eau et atlantic'eau pourraient exercer contre vous. Toutefois cette fermeture doit être précédée d'une mise en demeure préalable de quinze (15) jours notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de risque imminent, la fermeture peut être immédiate, sans préavis ni indemnité.

### Article 5.3 – Utilisation d'autres ressources en eau

Si vous disposez, à l'intérieur de vos locaux ou de votre propriété, de canalisations alimentées par de

l'eau ne provenant pas de la distribution publique, vous devez en avertir le distributeur d'eau. Toute communication entre les canalisations publiques et d'autres ressources en eau est formellement interdite. Toute infraction à cette disposition engage votre responsabilité et vous expose à la fermeture de votre branchement. En cas de risque imminent, la fermeture peut-être immédiate, sans préavis ni indemnité.

Les agents du distributeur d'eau disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations privées de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, et ouvrages de récupération des eaux de pluie, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Le distributeur d'eau doit vous prévenir au moins 7 jours ouvrés avant la date du contrôle. Ce contrôle est effectué en votre présence ou en présence de votre représentant et un rapport de visite vous est communiqué.

En cas de risque de contamination du réseau public, le rapport expose la nature de ces risques et fixe les mesures à prendre dans un délai déterminé. Un nouveau contrôle pourra être réalisé dans les délais impartis et pourra aboutir, le cas échéant, à la fermeture du branchement d'eau potable, après mise en demeure restée sans effet. Conformément à la réglementation, hors cas spécifiques (notamment la prévention d'un risque de pollution constaté et ayant fait l'objet d'une injonction de mise en conformité), un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour le même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de 5 années.

Les frais de contrôle sont à votre charge, dans les conditions prévues à l'article L2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales.

*Conformément à la législation en vigueur, vous devez déclarer auprès de la mairie tout ouvrage domestique de prélèvement d'eau souterraine, puits et forages existants ou nouveaux. De plus, pensez à signaler auprès du service assainissement collectif tout volume faisant l'objet d'un pompage ainsi que tout dispositif de récupération d'eau de pluie.*

### Article 6.1 – Présentation de la facture

Votre facture comporte 3 rubriques :

- l'eau potable, dont le produit est intégralement reversé à atlantic'eau afin de couvrir les frais de fonctionnement et d'investissement du service de l'eau ; elle se décompose en un abonnement (fonction du diamètre du compteur) et une partie variable proportionnelle à la consommation ;
- la collecte et le traitement des eaux usées ;
- éventuellement les redevances aux organismes publics : Agence de l'Eau (lutte contre la pollution de l'eau d'origine domestique, modernisation des réseaux).

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

### Article 6.2 - Paiement des fournitures d'eau

Les abonnements sont payables par semestre et d'avance.

Votre consommation est facturée, selon la fréquence fixée par atlantic'eau, sur la base de l'index relevé à votre compteur ou d'une estimation. Pour la période sans relevé, le volume facturé est estimé sur la base de 55% de la consommation enregistrée au compteur l'année précédente.

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

- factures intermédiaires lorsque la fréquence des relevés est annuelle ;
- factures intermédiaires si vous faites l'objet d'une procédure de règlement ou de liquidation judiciaire ;
- en cas de non-accès au compteur, lors du relevé.

Dans le cas de la mise en place d'un dispositif de télérelevé, c'est l'index indiqué par ce dispositif qui sera pris en compte pour la facturation de l'eau, sauf en cas de contestation par l'abonné sous un mois. Dans ce cas, seul l'index indiqué par le compteur fera foi. Des conventions particulières conclues pour les abonnements de grande consommation et les abonnements pour bornes de puisages peuvent prévoir des modalités spéciales de paiement des fournitures d'eau.

Les factures sont mises en recouvrement par le

distributeur d'eau, habilité à en faire poursuivre le règlement par tous moyens de droit commun.

Le montant de la facture doit être acquitté dans le délai maximum de quinze (15) jours suivant l'émission de la facture.

Les paiements doivent être effectués aux adresses définies sur la facture.

A défaut de règlement partiel ou total des sommes dues à la date limite fixée, et si vous ne pouvez apporter la preuve du bien-fondé de votre réclamation, vous vous exposez à des pénalités de retard.

En cas de non-paiement, vous - et l'ensemble des abonnés co-solidaires - êtes considéré comme un abonné défaillant et vous vous exposez aux poursuites légales intentées par atlantic'eau. A l'expiration d'un délai de 30 jours, une lettre de relance en recommandé vous sera envoyée vous informant de votre défaillance, avant l'exercice par le comptable public d'une opposition à tiers détenteur.

*Si vous ne payez pas votre facture dans les délais prévus, atlantic'eau transférera le recouvrement au Trésor Public.*

En cas de difficultés, des échéanciers pourront cependant être mis en œuvre sans que cela ne soit considéré comme un droit acquis. Le distributeur d'eau se réserve le droit de ne pas donner suite à une telle demande. Toute réclamation concernant le paiement doit être envoyée par écrit à l'adresse figurant sur les factures.

Le distributeur d'eau devra tenir compte, au plus tard lors de l'échéance suivante, de toute différence qui aurait eu lieu à votre désavantage.



*En cas de difficultés financières, nous vous conseillons d'informer sans délai le distributeur d'eau et de prendre contact le cas échéant avec les services sociaux. Il pourra vous être proposé des échéanciers de paiement afin de vous permettre d'adapter le règlement de vos factures à vos ressources.*

---

La résiliation d'un contrat d'abonnement en cours de semestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé. En cas de période incomplète, le montant de l'abonnement vous est facturé ou remboursé prorata temporis, calculé journalièrement.

### Article 6.3 - Moyens de paiement

Les moyens de paiement proposés sont les mêmes que ce soit dans le cadre de contrats conclus par voie électronique, par courrier, ou par visite dans les locaux du distributeur d'eau, à savoir : mensualisation (au-dessus de 10 €/mois), mandat SEPA, prélèvement à l'échéance, paiement par chèque, mandat postal ou mandat cash, carte bancaire.

### Article 6.4 – Paiement des autres prestations

Les prestations, autres que les fournitures d'eau, assurées par le distributeur d'eau sont facturées au tarif en vigueur à la date de leur réalisation. Elles sont payables sur présentation de factures établies par le distributeur d'eau. Le dossier d'accueil remis avec le règlement de service présente les différentes prestations avec les tarifs votés par atlantic'eau.

### Article 6.5 - Non-respect du règlement de service et sanctions

Les agents du distributeur d'eau sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à procéder à toutes vérifications. Les infractions au présent règlement sont constatées, soit par les agents du distributeur d'eau, soit par les agents ou le représentant d'atlantic'eau.

Selon la nature des infractions et le risque encouru pour le service public de distribution 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 le distributeur d'eau ou d'une consommation forfaitaire, et à des poursuites devant les tribunaux compétents. Les sanctions seront proportionnées au risque de la manière suivante :

- pénalité pour rendez-vous sans suite.
- pénalité pour vol d'eau.
- pénalité pour frais de déplacement en cas de refus d'accès à la propriété privée pour contrôle de puits ou installations privées.
- pénalité pour relance par courrier recommandé.
- pénalité pour intervention illicite sur compteur conformément à l'article 4.6 (rupture des scellés, effraction sur compteur...).

Ces montants sont fixés et actualisés par délibération d'atlantic'eau

Le distributeur d'eau enverra une lettre de mise en demeure et en informera les autorités sanitaires si nécessaire.

Le distributeur d'eau pourra vous poursuivre par toutes

voies de droit et votre responsabilité pourra être recherchée.

### Article 6.6 - Médiation

En cas de contestation, il vous est possible de recourir à la procédure de médiation proposée par le Médiateur de l'eau (<http://www.mediation-eau.fr>). Le service est joignable aux coordonnées suivantes :

Médiation de l'Eau - BP 40 463  
75366 Paris Cedex 08  
contact@mediation-eau.fr



*Avant d'entamer vos démarches, rapprochez-vous d'atlantic'eau pour bénéficier de conseils ou d'une assistance dans le différend vous opposant à votre distributeur d'eau.*

## CHAPITRE VII – INTERRUPTIONS, RESTRICTIONS ET MODIFICATIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION

### Article 7.1 – Obligation générale du distributeur d'eau en matière d'interruptions et modifications

Le distributeur d'eau est tenu à une obligation de continuité de service dans la fourniture de l'eau aux abonnés.

À ce titre, et dans l'intérêt général, il est tenu, en cas de besoin, de réparer ou de modifier les installations publiques d'alimentation en eau, provisoirement ou définitivement. Ces travaux peuvent ainsi entraîner une interruption de la fourniture d'eau, une modification de la pression de service ou des caractéristiques de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le distributeur d'eau doit vous avertir en temps opportun, des conséquences desdites modifications, à l'exception des modifications du service pour pallier à une interruption non programmée. Les interruptions, modifications ou perturbations du service n'engagent pas la responsabilité du distributeur d'eau, sauf s'il est prouvé qu'elles sont la conséquence d'une faute de ce dernier.

*Vous devez protéger vos installations intérieures contre les augmentations de pression par la pose d'un réducteur de pression. Aucune indemnité ou dédommagement ne pourra être accordé.*

### Article 7.2 – Les interruptions programmées

Le distributeur d'eau vous avertit 48 heures à l'avance, par avis, par courrier (postal ou électronique), par SMS ou par voie de presse, lorsqu'il est procédé à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles susceptibles d'interrompre la fourniture d'eau.



*Pour être informé, veillez à communiquer au distributeur d'eau vos coordonnées postales, téléphoniques et courriel, modifiables par téléphone ou sur le site internet du distributeur d'eau.*

### Article 7.3 – Les interruptions non programmées

En cas de coupure d'eau non programmée, le distributeur d'eau vous informe de la coupure par un message téléphonique ou SMS (si votre numéro a été communiqué) dans les 2 h suivant l'arrêt d'eau si l'interruption est présumée supérieure à 8 h.



*Pendant tout arrêt d'eau, gardez vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. À titre de précaution, laissez couler l'eau pendant quelques minutes avant de la consommer à nouveau.*

En cas de force majeure, notamment de pollution des eaux, le distributeur d'eau a le droit, à tout moment, d'apporter des limitations à la consommation d'eau en fonction des possibilités de la distribution, ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires. Dans ce cas, l'alimentation en eau est prévue dans le cadre des plans de secours.

### Article 7.4 – Demandes d'indemnités

Vous devez adresser les demandes d'indemnités pour interruption de la fourniture d'eau ou variation exceptionnelle de pression au distributeur d'eau, en y joignant tous les justificatifs nécessaires. En cas de désaccord, le litige sera soumis au tribunal compétent.

---

## CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS D'APPLICATION

---

### Article 8.1 - Date d'application

Le présent règlement et ses annexes qui abrogent toutes les dispositions antérieures entrent en vigueur dès leur transmission à l'abonné.

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

### Article 8.2 - Modification du règlement

S'il l'estime opportun, atlantic'eau peut, par délibération, modifier le présent règlement et ses annexes. Vous serez tenu informé des modifications apportées par message joint à la facture ainsi que par mail si vous avez transmis vos coordonnées électroniques. Le distributeur d'eau doit, à tout moment, être en mesure de vous adresser si vous en formulez la demande, les modifications apportées au document initial.

### Article 8.3 - Clause d'exécution

Le distributeur d'eau est chargé de l'exécution du présent règlement et de ses annexes sous l'autorité du Président d'atlantic'eau.

**Délibéré et voté par atlantic'eau dans sa séance du 21 octobre 2016.**

**Le Président,**

**Lu et Approuvé,**



---

## INFOS LÉGALES

---

7 chemin du Pressoir Chênaie CS 50513  
– 44105 Nantes Cedex 4