

LE RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Table des matières

1- Le service public de distribution d'eau potable	3
1.1 Les engagements de la Collectivité, autorité organisatrice du service public d'eau potable	3
1.2 Les engagements du Distributeur d'eau, délégataire du service public d'eau potable	3
1.3 Les engagements de l'usager du service	4
1.4 Consommation et économies d'eau	4
1.5 Perturbations de la fourniture d'eau	5
1.6 Pression de service et protection des installations intérieures	5
1.7 Défense extérieure contre l'incendie et prélèvement sur le réseau public	6
1.8 Intégration de réseaux d'eau potable privés	6
2- Le contrat d'abonnement à l'eau	6
2.1 Demande de souscription d'un contrat d'abonnement	7
2.2 Résiliation du contrat d'abonnement : cessation de la fourniture d'eau	7
2.3 Individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	8
2.4 La facture d'eau	8
2.5 Actualisation des tarifs	8
2.6 Etablissement de la consommation d'eau – Cas des surconsommations liées à des fuites	9
2.7 Modalités et délais de paiement	10
2.8 Dispositif pour les familles nombreuses	10
2.9 En cas de non-paiement	11
3- Le branchement	11
3.1 Description du branchement	11
3.2 Installation et mise en service d'un branchement	12
3.3 Frais liés à l'établissement d'un branchement	12
3.4 Entretien et renouvellement du branchement	13
3.5 Ouverture et fermeture de branchement	13
3.6 Suppression d'un branchement	13
4- L'abri du compteur	13
5- Le compteur abonné au service public de distribution d'eau potable	14
5.1 Caractéristiques du compteur abonné	14
5.2 Emplacement d'un compteur abonné	15
5.3 Vérification du compteur abonné	15
5.4 Entretien et renouvellement du compteur abonné	16
6- Les installations privées	16
6.1 Caractéristiques des installations privées	16
6.2 Entretien et renouvellement des installations privées	17
6.3 Utilisation d'eaux non potables à usage domestique	17
6.4 Installations privées de lutte contre l'incendie	18
7- Dispositions générales	19
7.1 Pénalités	19
7.2 Modification du règlement	19
7.3 Protection des données à caractère personnel	19
7.4 Règlement des litiges	19
8- ANNEXES	20
8.1 Modalités d'exercice du droit de rétractation	20
8.2 Conséquences de la rétractation	20
8.3 FORMULAIRE DE RETRACTATION	20

Le Règlement du Service public de distribution d'eau potable

Eau du Bassin Rennais – Version 1/01/2026

Le présent règlement a pour objet de déterminer les relations entre les abonnés et les usagers du service public de distribution d'eau potable, d'une part, et le service de l'eau, d'autre part, en fixant ou en rappelant les droits et obligations de chacun.

A RETENIR

- Le contrat d'abonnement

L'abonnement au service public de distribution d'eau potable est régi par un contrat d'abonnement, constitué par le présent Règlement du Service de l'Eau et par les conditions particulières, qui engage l'abonné et engage le Distributeur d'eau.

Le contrat peut être souscrit ou résilié à tout moment, en prenant contact avec le Distributeur d'eau sur son [site internet](#), par téléphone, courrier postal, courrier électronique ou au point d'accueil physique des usagers.

- Les tarifs

Le prix de l'abonnement et le prix du volume consommé sont fixés :

- par la Collectivité pour la part qui lui revient. La recette correspondante permet le financement des investissements nécessaires au service,
- par le contrat de délégation de service public pour la part qui revient au Distributeur d'eau afin d'assurer le fonctionnement du service.

Les tarifs des prestations accessoires (frais d'accès au service, frais de vérification d'un compteur...) et ceux des pénalités sont fixés par le contrat de délégation de service public entre la Collectivité et le Distributeur d'eau et disponibles sur le [site internet](#) ou sur simple demande auprès du Distributeur d'eau.

Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes auxquels elles sont destinées (Etat, Agence de l'Eau...).

- Le compteur d'eau

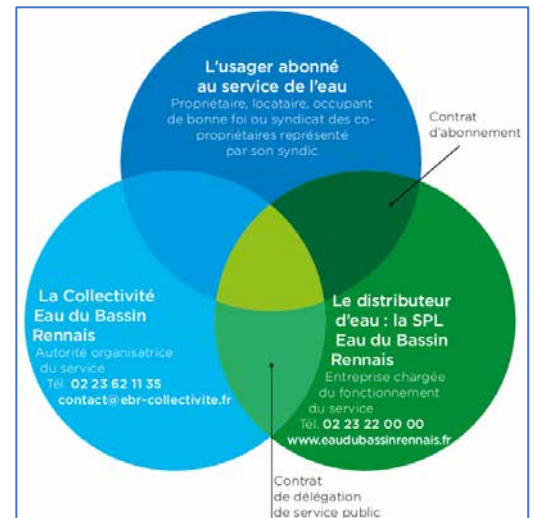
Le compteur permet de mesurer la consommation d'eau pour établir la facturation du service public de distribution d'eau potable et de l'assainissement. Il est la propriété de la Collectivité, mais l'utilisateur en a la garde et doit en particulier le protéger contre le gel et les chocs. L'utilisateur sera tenu responsable de tout dommage lié à une utilisation du compteur autre que pour l'usage prévu. L'utilisateur ne doit ni modifier l'emplacement du compteur ni en briser les scellés sans autorisation du Distributeur d'eau. Le Distributeur d'eau doit pouvoir accéder facilement au compteur pour le relevé annuel d'index et pour toute intervention technique, notamment pour procéder au remplacement du compteur.

- La facturation

La facture comprend le prix de l'abonnement au service, et le prix des volumes d'eau consommés. Ces derniers sont fixés par le relevé du compteur. Pour les abonnés non mensualisés, une facture intermédiaire est établie sur la base d'une estimation du volume consommé, régularisée au relevé suivant.

- La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire du réseau, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Conformément à la réglementation, l'installation de l'utilisateur doit garantir une disconnexion physique entre le réseau privé et le réseau public. Un dispositif de type clapet anti-retour ou supérieur doit être installé par l'utilisateur après le compteur d'eau. Si les installations sont alimentées par des eaux non potables (puits, forage ou récupération d'eau de pluie...), elles ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.



1- LE SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Le service public de distribution d'eau potable désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à la distribution d'eau potable (traitement, distribution et contrôle de l'eau, service rendu aux usagers).

1.1 Les engagements de la Collectivité, autorité organisatrice du service public d'eau potable

La Collectivité s'engage à :

- Mettre en œuvre des actions de protection des ressources à l'amont des captages d'eau et porter une politique d'économie d'eau, décrites sur le [site internet](http://www.eaudubassinrennais-collectivite.fr) www.eaudubassinrennais-collectivite.fr,
- Suivre et contrôler l'application du contrat de délégation de service public confié au Distributeur d'eau,
- Réaliser les extensions ou renforcement du réseau public de distribution d'eau potable, et intégrer les extensions du réseau public liées aux travaux de viabilisation d'opération d'aménagement,
- Garantir la gestion patrimoniale des équipements du service.

1.2 Les engagements du Distributeur d'eau, délégataire du service public d'eau potable

Le Distributeur d'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et :

- Distribuer une eau conforme aux obligations réglementaires pour les eaux destinées à la consommation humaine (article R.1321-2 et suivants du code de la santé publique) ; si l'abonné a des exigences supplémentaires sur la qualité de l'eau, le traitement nécessaire incombe à l'abonné ;
- Assurer un contrôle régulier de la qualité de l'eau distribuée et communiquer les résultats officiels de l'ARS aux abonnés et à la Collectivité, avec la facture d'eau et sur le [site internet](http://www.eaudubassinrennais-collectivite.fr) du Distributeur d'eau ;
- Mettre à la disposition des usagers un service téléphonique et un accueil physique dont les coordonnées et horaires figurent sur la facture et sur le site internet du Distributeur d'eau, pour répondre à toutes les demandes ou questions des usagers relatives au service ;
- Répondre dans un délai de 7 jours ouvrés aux courriers postaux et aux courriers électroniques adressés par les usagers ;
- Offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, dont les coordonnées figurent sur la facture et sur le [site internet](http://www.eaudubassinrennais-collectivite.fr) du Distributeur d'eau, pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public - délai de première intervention en cas d'incident sur le réseau ou en cas de fuites sur branchement ou compteur : 2 heures ;
- Répondre aux appels téléphoniques avec une durée d'attente maximale de 105 secondes pour au moins 80% des appels (à partir du moment où l'appelant a indiqué son choix sur le serveur vocal interactif) ;
- Limiter les appels perdus à 10% des appels au maximum ;
- Respecter les horaires de rendez-vous fixés au domicile de l'utilisateur dans une plage horaire de 2 heures, hors impératif de service ;
- Étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau (délai de réalisation d'un devis de branchement, après réception de tous les documents nécessaires : 15 jours ouvrés, délai de réalisation de travaux de branchement neuf (hors cas nécessitant une extension) : 25 jours ouvrés après obtention des autorisations administratives) ;
- Mettre en service rapidement l'alimentation en eau lorsqu'un usager emménage (délai de fourniture de l'eau suivant la demande d'abonnement sur un branchement existant : 1 jour ouvré) ; lorsqu'un abonné en fait la demande, mettre hors service aux frais de l'abonné, l'alimentation en eau (fermeture du branchement) dans un délai de 2 jours ouvrés ;

L'abonné qui constaterait le non-respect d'un ou plusieurs des engagements décrits ci-dessus peut demander au Distributeur d'eau le versement d'une indemnité forfaitaire de 25 euros par infraction constatée.

1.3 Les engagements de l'utilisateur du service

En bénéficiant du service public de distribution d'eau potable, l'utilisateur s'engage à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles interdisent à l'utilisateur :

- D'utiliser, de façon pérenne ou ponctuelle, l'eau
 - pour d'autres usages que ceux usuels pour un logement pour les abonnés de cette catégorie
 - ou que ceux déclarés lors de la souscription du contrat d'abonnement pour un abonné d'une autre catégorie,
 - sauf s'il en a préalablement informé le Distributeur d'eau pour que ce dernier lui communique les incidences techniques et financières du changement d'usage ;
- De prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement défini à l'article 3.1 ou à partir des appareils publics. De même, l'abonné s'engage à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à sa disposition.

Ainsi, l'utilisateur ne peut pas :

- Modifier lui-même l'emplacement de son compteur et, le cas échéant, les équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- Porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau ou l'aspiration directe sur le réseau public ;
- Manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ;
- Relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou un forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- Utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques ;
- Mettre en place des installations hydrauliques susceptibles de détériorer le réseau public par des phénomènes hydrauliques de type dépressions ou de coups de bélier.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le Distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue par le Distributeur d'eau afin de protéger les autres consommateurs.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, l'abonné n'a pas suivi les prescriptions du Distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, son contrat est résilié et son compteur enlevé.

1.4 Consommation et économies d'eau

La Collectivité Eau du Bassin Rennais a la responsabilité de prélever, potabiliser et distribuer l'eau jusqu'au robinet du consommateur.

Les ressources en eau douce ne sont pas inépuisables, chaque acteur doit participer à leur préservation. Aussi, il appartient aux usagers de consommer l'eau potable avec sobriété.

Pour accompagner les usagers dans cette démarche, le service de l'eau met à disposition un référentiel de consommation permettant de se situer, différents conseils d'économie d'eau disponibles sur le site internet, et propose l'envoi de kits Ecodo avec du petit matériel hydro-économe. Un conseil particulier aux habitants peut être également apporté par les Ambassadeurs de l'eau (ambassadeur-ecodo@ebr-collectivite.fr).

Une fuite non réparée peut être source d'une consommation d'eau importante et d'un volume d'eau gaspillé, aussi l'utilisateur doit être vigilant et surveiller régulièrement ses installations privées.

Pour les gros consommateurs à usage professionnel hors logement (> 3000 m³/an), le volume maximal journalier et annuel est fixé par convention entre l'abonné et la Collectivité Eau du Bassin Rennais.

1.5 Perturbations de la fourniture d'eau

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

Pendant tout arrêt d'eau, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

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

Le Distributeur d'eau s'engage à assurer les travaux nécessaires au rétablissement de la distribution dans les plus brefs délais. Par tous les moyens dont il dispose, il informe les abonnés des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparation, d'entretien ou de renouvellement). Il veille également à considérer comme prioritaires les usagers ayant des besoins particuliers ou qui en auront fait la demande (hôpitaux, dialyse à domicile, etc.)

Si l'abonné est un industriel qui utilise l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, il doit disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

Cependant, en cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 12 heures consécutives, pour une raison imputable au Distributeur d'eau, les abonnés sans distinction de catégorie peuvent demander au Distributeur d'eau le versement d'une indemnité forfaitaire de 25 euros. En outre, les abonnés peuvent demander à être indemnisés des pertes et des dommages qu'ils ont subis du fait de l'interruption.

Toutefois, le Distributeur d'eau ne pourra être contraint à verser des indemnités aux abonnés dans les cas suivants :

- a) Lorsque l'interruption ou la perturbation momentanée de la fourniture d'eau (présence d'air dans les conduites...) résulte d'un cas de force majeure (sécheresse, gel, inondations, coupures prolongées d'alimentation électrique, casse accidentelle, acte malveillant, tarissement des ressources ou autres catastrophes naturelles...), et qu'il a mis en place les mesures compensatrices adéquates ;
- b) Lorsque l'interruption de la fourniture d'eau a été nécessaire pour lutter contre un incendie ou dans le cadre d'un exercice de lutte contre l'incendie ;
- c) Lorsque l'interruption de la fourniture d'eau est la conséquence d'un manquement de l'abonné à ses obligations édictées par le présent règlement.

1.6 Pression de service et protection des installations intérieures

Il appartient aux abonnés de s'informer auprès du Distributeur d'eau de la pression du réseau public de distribution au droit de leur branchement afin d'adapter, le cas échéant, leurs installations privées.

Pression de service

Le Distributeur d'eau est tenu de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression totale minimale au branchement qui ne pourra être inférieure à 1.5 bar. Il n'est pas fixé de pression maximale.

Protection des installations intérieures – Réducteur de pression

En cas de pression supérieure à 5 bars, il est recommandé à l'abonné ou au propriétaire d'installer et d'entretenir à ses frais un réducteur de pression, après le clapet anti-retour. Le Distributeur d'Eau ne pourra être tenu responsable en cas de dommages aux installations privées, consécutifs à une pression élevée.

Dans l'intérêt général, le service de l'eau peut être amené à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Si ces modifications conduisent à une pression supérieure à 5 bars au niveau du branchement de l'abonné, le service d'eau informe préalablement les abonnés concernés pour qu'ils puissent procéder, le cas échéant, à l'installation d'un réducteur de pression, à leurs frais.

Installation de surpression privée

Si l'utilisateur souhaite disposer d'une pression supérieure à celle livrée conformément au présent règlement, l'installation et l'entretien d'un surpresseur privé est à la charge de l'abonné ou du propriétaire.

Cette installation privée ne devra pas impacter par son fonctionnement celui du réseau public. Dans tous les cas, pour les abonnés de la catégorie Immeuble Collectif de Logement, la mise en place d'un équipement de type surpresseur ne pourra se faire sans la validation préalable du Distributeur d'Eau, après étude d'une déclaration d'usage de l'eau. Dans le cas contraire, l'abonné s'expose à la fermeture de l'alimentation en eau et à une pénalité fixée par le contrat de délégation de service public.

1.7 Défense extérieure contre l'incendie et prélèvement sur le réseau public

Installations de défense extérieure contre l'incendie

La manœuvre des vannes sous bouche à clé desservant les équipements publics de lutte contre l'incendie, ainsi que la manœuvre des bouches et poteaux d'incendie, sont réservées au Distributeur d'eau et aux autorités dûment habilitées.

L'utilisation d'eau du réseau public est interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires. Cette interdiction s'applique notamment au puisage à partir d'ouvrages publics tels que les bouches et poteaux d'incendie.

La compétence de la Défense Extérieure Contre l'Incendie (DECI) est une compétence exercée soit par des groupements de communes ou par des communes seules.

Les groupements de communes et communes peuvent se faire assister dans la gestion de cette compétence par la Collectivité Eau du Bassin Rennais, et pour le contrôle, la maintenance et travaux sur les ouvrages de DECI par la SPL Eau du Bassin Rennais.

Prélèvement sur le réseau public

Le puisage d'eau sur le réseau public est autorisé uniquement par le biais de bornes de puisage équipées d'un système de prépaiement et actionnables au moyen de cartes magnétiques disponibles auprès du Distributeur d'eau. Une carte géographique localisant les bornes est disponible sur le site internet ou sur simple demande auprès du Distributeur d'eau.

1.8 Intégration de réseaux d'eau potable privés

Si des tiers souhaitent que des réseaux d'eau potable, situés en propriété privée, soient intégrés dans le domaine public, ils devront en faire la demande auprès de la Collectivité Eau du Bassin Rennais.

La Collectivité Eau du Bassin Rennais validera le cas échéant le principe de l'intégration du réseau privé concerné au patrimoine public par le biais d'une convention particulière. Elle exercera alors son droit de contrôle des études préalables et des travaux.

Pour les réseaux déjà réalisés, le propriétaire supportera tous les frais éventuels de mise en conformité qui auront pu être demandés par la Collectivité. La mise en conformité des abris compteurs, des lignes de comptage et si nécessaire la pose de compteurs du service de l'eau sont supportés par le propriétaire.

La Collectivité peut demander au Distributeur d'eau de vérifier certains points d'intégration. Les frais de contrôle sont à la charge du demandeur et facturés selon les tarifs définis.

L'incorporation ne devient effective qu'après validation technique de la Collectivité et la signature d'un procès-verbal de remise d'ouvrage. Pour les installations ou conduites établies en propriété privée, il est mis en place des servitudes d'occupation du sous-sol au profit de la Collectivité à la charge du demandeur.

2- LE CONTRAT D'ABONNEMENT A L'EAU

Pour être alimenté, même temporairement, en eau potable, l'utilisateur doit s'abonner au service public de distribution d'eau potable. Toute utilisation d'un compteur du service public de distribution d'eau potable doit faire l'objet d'un abonnement.

2.1 Demande de souscription d'un contrat d'abonnement

Les demandes d'accès au service peuvent être formulées par téléphone, sur le [site internet](#) ou par écrit (courrier postal ou électronique) auprès du Service usagers du Distributeur d'eau.

Sur la base des informations transmises par le demandeur lors de la prise d'abonnement, le contrat est établi pour l'une des catégories tarifaires du service :

- **Local à Usage d'Habitation** : logement individuel disposant d'un compteur individuel du service public ;
- **Immeuble Collectif de Logement** : usages collectifs des immeubles de logement, que les consommations d'eau de chaque logement soient individualisées (compteur individuel du service public) ou non (compteur individuel privé ou absence de compteur individuel) ; la fourniture d'eau par le service ne concerne que l'eau froide ; la fourniture d'eau chaude collective relève du propriétaire.
- **Autres Abonnés** : local ayant un usage autre que l'habitation (professionnel, commercial, associatif...).

Dans le cas d'usage mixte sur un même compteur, la catégorie tarifaire est définie en fonction de l'usage jugé principal au regard des volumes de consommations.

En outre, le Distributeur d'eau peut accorder un contrat d'abonnement de chantier à tout entrepreneur professionnel pour l'alimentation d'un chantier.

Suite à sa demande d'abonnement, l'utilisateur reçoit alors les informations précontractuelles relatives à son contrat de fourniture d'eau : le présent Règlement, les conditions particulières de son contrat, une fiche tarifaire et pour les particuliers les modalités d'exercice du droit de rétractation détaillées en annexe du présent Règlement.

L'abonné dispose d'un délai de 1 mois pour demander s'il y a lieu une modification de la catégorie, sur présentation des justificatifs demandés. En cas de changement d'usage de l'abonnement en cours de contrat, il appartient à l'abonné de demander au Distributeur d'eau la modification de catégorie tarifaire correspondante.

Toute infraction à la présente disposition sera soumise à une pénalité dont le montant est fixé par le contrat de délégation de service public, en plus de la régularisation rétroactive des sommes dues au Distributeur d'eau sur une durée de 2 ans pour les particuliers et de 5 ans pour les professionnels.

La première facture, dite facture d'accès au service, adressée à l'utilisateur dans les 15 jours suivant sa demande d'abonnement, comprend les frais d'accès au service, dont le montant est indiqué sur la fiche tarifaire transmise avec les informations précontractuelles décrites précédemment. La fiche tarifaire est également disponible sur le [site internet](#) du Distributeur d'eau ou sur simple demande auprès de celui-ci.

L'abonné dispose d'un droit de rétractation dans le délai de 14 jours à compter du jour de la souscription du contrat d'abonnement.

S'il y a eu utilisation du service de distribution d'eau potable avant la rétractation, les volumes d'eau consommés jusqu'à la résiliation effective du contrat d'abonnement sont dus.

2.2 Résiliation du contrat d'abonnement : cessation de la fourniture d'eau

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

Le contrat d'abonnement peut être résilié à tout moment par l'abonné par téléphone, sur le [site internet](#), par écrit (courrier postal ou électronique) ou à l'accueil physique des abonnés du Distributeur d'eau. La demande de résiliation doit obligatoirement comporter l'index relevé sur le compteur d'eau le dernier jour de son utilisation et une adresse valide pour la transmission de la facture d'arrêt de compte. La facture d'arrêt de compte vaut notification de la fin de l'abonnement. En l'absence de communication de l'index du compteur, le Distributeur d'eau effectue un relevé dont le coût sera ajouté sur la facture d'arrêt de compte, conformément aux tarifs fixés par le contrat de délégation de service public, disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau ou consultables sur son [site internet](#). Si le relevé du compteur est impossible du fait de son emplacement à l'intérieur d'un logement ou d'un local, le délégataire fera une estimation sur la base des consommations précédentes, par application des dispositions prévues à l'article 2.6 du présent règlement.

Suite à la résiliation, et quel que soit le motif de cette dernière, l'abonné doit s'acquitter auprès du Distributeur d'eau de

la facture d'arrêt de compte, qui comporte :

- a) La partie fixe du tarif pour la durée de l'abonnement écoulée depuis la dernière facturation ;
- b) La partie du tarif correspondant au volume d'eau réellement consommé ;
- c) Le cas échéant, le coût du relevé du compteur.

A défaut de résiliation, l'utilisateur est tenu au paiement, outre l'abonnement, des consommations effectuées après son départ.

Lors de son départ, l'utilisateur doit fermer le robinet d'arrêt situé après le compteur abonné ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Distributeur d'eau. Cette intervention sera facturée au demandeur. Le Distributeur d'eau ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

Le contrat peut être résilié à l'initiative du Distributeur d'eau en cas de non-respect par l'abonné des règles d'usage de l'eau et des installations décrites à l'article 1.3.

2.3 Individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les syndicats des copropriétaires et les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation sont incités à demander l'individualisation des contrats d'abonnement au service public de distribution d'eau potable. Le service public de distribution d'eau potable procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives prévues en annexe du présent règlement. Ces prescriptions sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat unique au service de distribution d'eau potable et les compteurs individuels sont déposés par le Distributeur d'eau aux frais du demandeur.

2.4 La facture d'eau

L'abonné qui choisit le paiement fractionné par prélèvements mensuels reçoit une facture par an. Les autres abonnés reçoivent deux factures par an, sauf cas particuliers où, en fonction des caractéristiques de la consommation d'eau, une fréquence spécifique de facturation peut être proposée par le Distributeur d'eau. Quand la facture n'est pas établie à partir de la consommation réelle, elle est basée sur une estimation de consommation.

La facture comporte, pour l'eau potable, les rubriques suivantes :

- La part revenant au Distributeur d'eau pour la gestion du service, en application du contrat conclu avec la Collectivité. Cette part couvre l'ensemble des frais de fonctionnement et d'investissement supportés par le Distributeur d'eau et détaillés à l'article 1.2 du présent Règlement. Elle se décompose en une part fixe (abonnement) déterminée en fonction des caractéristiques du branchement et de la catégorie d'abonné, et une part variable calculée en fonction de la consommation ;
- La part revenant à la Collectivité lui permettant de couvrir les charges détaillées à l'article 1.1 du présent Règlement ;
- Les taxes et redevance perçues pour le compte d'autres organismes.

La facture d'eau sert également de support à la facturation du service public d'assainissement. Tous les éléments de la facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

En cas de modification de la réglementation en vigueur, la facture est adaptée.

2.5 Actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant au Distributeur d'eau ;
- Par décision annuelle de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- Sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au service public de distribution d'eau potable, ils seraient répercutés de plein droit sur la facture par le Distributeur d'eau après accord de la Collectivité.

Les tarifs pour la part revenant au Distributeur d'eau sont actualisés au 1^{er} janvier de chaque année.

L'abonné est informé des changements significatifs de tarifs au plus tard à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Lorsque la consommation de l'abonné est à cheval sur plusieurs périodes tarifaires, le volume consommé correspondant à chaque période est calculé au prorata temporis et facturé au tarif en vigueur de la période.

Les tarifs actualisés sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau et consultables sur son [site internet](#).

Une aide à la lecture d'une facture type est consultable sur le site de la Collectivité www.eauidubassinrennais-collectivite.fr

2.6 Etablissement de la consommation d'eau – Cas des surconsommations liées à des fuites

Etablissement de la consommation d'eau

La consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur abonné au service public de distribution d'eau potable.

Le relevé est effectué au moins une fois par an. L'abonné doit faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés du relevé des compteurs abonnés au service public de distribution d'eau potable.

En fonction des caractéristiques de la consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut être proposée par le Distributeur d'eau.

Pour les compteurs équipés du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. L'abonné doit néanmoins faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur abonné au service public de distribution d'eau potable et des éventuels équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder au compteur, l'abonné est invité à transmettre le relevé par courrier, internet, à l'accueil usagers ou par téléphone (02 23 22 00 00) avec une photographie du compteur et de l'index bien visible. En l'absence de relevé, la consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente ou à défaut, des consommations déjà mesurées pendant l'année en cours si elles portent sur une durée suffisante. En cas de durée insuffisante, elles seront estimées par rapport aux données recueillies par l'Observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement. Le compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut pas être effectué par le Distributeur d'eau durant deux périodes consécutives, l'abonné est invité par courrier à permettre le relevé du compteur dans un délai de 30 jours. Si le Distributeur d'eau n'a pas pu accéder au compteur dans le délai fixé, il adresse à l'abonné une lettre recommandée demandant l'accès au compteur, les frais de cette relève étant à la charge de l'abonné conformément aux tarifs fixés par le contrat de délégation de service public, disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau ou consultables sur son [site internet](#).

Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, le Distributeur d'eau peut prendre des mesures de réduction ou d'interruption de l'alimentation, dans le cadre fixé par la réglementation en vigueur.

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

En cas d'arrêt du compteur, constaté lors du relevé, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par l'abonné ou par le Distributeur d'eau.

L'abonné peut contrôler lui-même la consommation indiquée au compteur :

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

Cas des surconsommations liées à des fuites

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (*), le Distributeur d'eau informe sans délai l'abonné s'il constate lors du relevé une augmentation anormale du volume d'eau consommé, et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. A cette occasion, le Distributeur d'eau informe l'abonné des modalités de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur les installations privées de l'abonné (**) prévues par la réglementation en vigueur et de leurs conditions d'application pour un local d'habitation.

L'abonné ne peut demander d'autre réduction de la consommation facturée, en raison de fuites dans ses installations privées, que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Conformément aux dispositions de l'article 6.2, l'usager doit faire réaliser sur ses installations privées tous travaux nécessaires, de réparation, recherche et suppression de fuites. En cas d'inaction de sa part, après mise en demeure restée sans effet, le Distributeur d'eau peut arrêter la fourniture d'eau ou en réduire le débit

(*) Loi en vigueur le 1/01/2026 : Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 dite Warsmann.

(**) Par fuite de canalisation d'eau potable, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

2.7 Modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture.

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

La consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles. L'abonné peut demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, sous réserve d'accord par le Distributeur d'eau, l'abonné reçoit une seule facture par an, établie après le relevé du compteur. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, il appartient à l'abonné d'en informer le Distributeur d'eau sans délai. Celui-ci s'engage à l'informer des dispositifs d'aide ou d'accompagnement en vigueur et à l'orienter vers les services sociaux compétents. En l'absence de constitution par l'abonné d'un dossier d'aide auprès des services sociaux, la fourniture d'eau pourra être réduite dans le cadre fixé par la réglementation en vigueur (*).

En cas d'erreur dans la facturation, l'abonné peut bénéficier, après étude des circonstances :

- D'un paiement échelonné si la facture a été sous-estimée,
- D'un remboursement ou d'un avoir, au choix de l'abonné, si la facture a été surestimée.

(*) Article L. 115-2 du code l'action sociale et des familles interdisant les coupures d'eau pour motif d'impayés dans les habitations affectées à l'usage de résidences principales.

2.8 Dispositif pour les familles nombreuses

Chaque famille nombreuse, ayant au moins 3 enfants à charge, abonnée au service de l'eau, peut faire auprès du Distributeur d'eau une demande d'attribution d'un crédit eau, à déduire sur la facture, d'un montant de 15 euros par an et par enfant, à compter du 3^{ème} enfant, sous conditions de ressources. Les modalités de demande de l'aide sont tenues à la disposition des abonnés par le service des usagers du Distributeur d'eau, à l'accueil usagers ou par téléphone, et en consultation sur son [site internet](#).

2.9 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, la facture n'a pas été réglée, le montant de celle-ci est majoré d'une première pénalité forfaitaire. L'abonné reçoit une relance portant sur le montant initial majoré de la pénalité forfaitaire. Si la facture n'a pas été réglée dans un délai de quinze jours à la suite de cette relance, son montant est majoré d'une deuxième pénalité forfaitaire. Le montant de chacune des pénalités forfaitaires est fixé par le contrat de délégation de service public et figure dans les informations sur les tarifs disponibles auprès du Distributeur d'eau.

Après l'envoi d'une lettre de relance valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, et après vérifications, le Distributeur d'eau peut prendre des mesures de réduction ou d'interruption de l'alimentation, dans le cadre fixé par la réglementation en vigueur (*). Le cas échéant, il informe l'abonné du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue ou réduite.

La facturation de l'abonnement est maintenue durant l'interruption ou la réduction de l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction, interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à la charge de l'abonné conformément aux tarifs fixés par le contrat de délégation de service public, disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau ou consultables sur son [site internet](#).

En cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

(*) Article L. L 115-2 du code de l'action sociale et des familles interdisant les coupures d'eau pour motif d'impayés dans les habitations affectées à l'usage de résidences principales.

3- LE BRANCHEMENT

Le branchement est le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus, compteur abonné individuel ou compteur général d'immeuble. L'abri du compteur ne fait pas partie du branchement.

3.1 Description du branchement

Le branchement comprend les éléments suivants :

- Un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- Une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- Le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur exclu, tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur et le compteur. Dans le cas particulier des immeubles collectifs avec colonne montante, les robinets d'arrêt avant compteurs individuels font partie des installations privées, telles que décrites au chapitre 6.
- Des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du service public de distribution d'eau potable.

Ainsi, les règles de délimitation de la responsabilité du Distributeur d'eau sont les suivantes :

- Pour un bâtiment à usage individuel, le réseau est public jusqu'au joint après compteur exclu ;
- Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier avec compteur général, le réseau est public jusqu'au joint après compteur général ;
- En l'absence de compteur général, le réseau est public jusqu'à la limite de propriété privée.

Pour les immeubles collectifs ou ensembles immobiliers ne possédant pas de compteur général, le Distributeur d'eau est en droit d'imposer l'installation d'un compteur général et d'une vanne d'arrêt délimitant le domaine public, à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. La souscription d'un abonnement pour ce compteur général est alors obligatoire.

Pour les immeubles non équipés de compteur général, en cas de fuite en colonne montante ou dans un appartement d'un immeuble non équipé d'une vanne d'arrêt, la fermeture de l'alimentation en eau de l'immeuble

peut être demandée par le syndic de copropriété ou un des usagers de l'immeuble. Le demandeur est alors facturé de cette prestation d'arrêt d'eau.

3.2 Installation et mise en service d'un branchement

Pour toute demande de création ou de modification d'un branchement, l'utilisateur doit renseigner et envoyer au Distributeur d'eau la Déclaration d'Usage de l'Eau (disponible sur le [site internet](#) ou sur demande auprès du Distributeur d'eau) nécessaire à l'instruction de la demande. Si l'usage de l'eau est amené à changer, l'utilisateur a le devoir d'en informer le Distributeur d'eau.

Par principe, pour un même usage, un seul branchement par parcelle est autorisé. Cependant, pour les sites collectifs ou à usage professionnel, le cas échéant, le service de l'eau peut imposer la sécurisation de l'alimentation par un deuxième branchement.

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur d'eau et du devis par l'utilisateur et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur, conformément à l'article 4 du présent règlement.

Le branchement est placé au plus près de la conduite de distribution publique existante. Il est dimensionné pour répondre exclusivement aux caractéristiques du projet pour lequel il a été accordé et est considéré comme un « équipement propre ».

Les travaux d'installation sont réalisés par le Distributeur d'eau, en conformité avec les prescriptions techniques délivrées au demandeur par l'intermédiaire de la Déclaration d'Usage de l'Eau et sous sa responsabilité, à l'exception du raccordement après compteur et des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau.

En cas de demande d'un nouveau branchement en remplacement d'un branchement existant, celui-ci sera déposé aux frais du demandeur.

En cas de réutilisation d'un branchement existant, le Distributeur d'eau peut imposer suivant l'état du branchement, une reconstruction ou une remise aux normes, aux frais du propriétaire.

En cas de mise en place d'une construction sur le tracé d'un branchement, le déplacement de ce dernier sera réalisé par le service, aux frais de l'utilisateur, conformément aux dispositions de l'article 4.

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

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Le Distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation, ou sa localisation, nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité selon les conditions décidées par elle et dans le respect de la réglementation en vigueur.

La mise en service du branchement est effectuée par le Distributeur d'eau, après règlement intégral des travaux et souscription d'un contrat d'abonnement.

3.3 Frais liés à l'établissement d'un branchement

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

Avant l'exécution des travaux, le Distributeur d'eau établit un devis conformément aux prix unitaires annexés au contrat de délégation de service public conclu entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, et disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau.

Les travaux seront facturés conformément à la réglementation en vigueur. En cas de défaut de paiement dans le délai imparti, le Distributeur d'eau poursuit le règlement par toutes voies de droit.

3.4 Entretien et renouvellement du branchement

Le Distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations, ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement tel qu'il est défini à l'article 3.1. En revanche, l'entretien ne comprend pas la remise en état des aménagements réalisés en propriété privée postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...).

Le renouvellement des branchements est assuré par le service de l'eau à ses frais.

Lors d'un renouvellement de canalisation, en cas d'absence de compteur général pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier, la mise en place d'un compteur général peut être imposée par le Distributeur d'Eau, aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires (compteur général et poste de comptage, fosse à compteur...), conformément à l'article 3.1 du présent règlement.

Dans le cadre du renouvellement programmé d'un branchement, le service de l'eau peut faire procéder à une analyse terrain de localisation et d'accessibilité du branchement et du compteur afin de déterminer la configuration actuelle du comptage et le cas échéant les modifications à apporter pour la mise en conformité du branchement avec les dispositions de l'article 3.2 du présent règlement. Le service peut, pour mettre en conformité le branchement, décider de déplacer à ses frais le compteur et, le cas échéant, l'abri du compteur, sans que le propriétaire de la parcelle concernée ne puisse s'y opposer. En cas d'opposition, le propriétaire s'expose au paiement d'une pénalité dont le montant est fixé dans le contrat de délégation de service public.

En dehors des opérations de renouvellement, le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, ainsi que les réparations résultant d'une faute de l'abonné, sont réalisés par le service de l'eau à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (compteur abonné et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, le Distributeur d'eau n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

3.5 Ouverture et fermeture de branchement

Les frais de déplacement pour la fermeture ou l'ouverture de l'alimentation en eau sont à la charge de l'abonné. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

Ces tarifs sont fixés par le contrat de délégation de service public et disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau ou consultables sur son [site internet](#).

3.6 Suppression d'un branchement

En cas mise hors service du branchement, le Distributeur peut exiger la suppression du branchement, aux frais du propriétaire. Ce dernier peut aussi en faire la demande par courrier postal ou électronique.

La suppression du branchement comprend notamment les frais d'intervention sur le réseau (terrassement et suppression du robinet de prise en charge du branchement et de la bouche à clé).

4- L'ABRI DU COMPTEUR

L'abri du compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

L'abri du compteur doit être conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs) Son accès doit être aisé. Il s'agit ainsi :

- Préférentiellement d'une borne façade, en limite immédiate du domaine public et de la propriété privée, (la borne peut être intégrée au mur de séparation, de la clôture...)

- En cas d'impossibilité d'installer une borne façade, une fosse à compteur est positionnée sur la propriété privée, au plus près du domaine public, à une distance ne pouvant pas excéder 5 mètres ; la profondeur de la fosse doit être inférieure à 50 cm si elle destinée à un compteur de diamètre 15 ou 20 cm ; pour les compteurs de diamètre supérieur, la profondeur est communiquée par le Distributeur d'eau au demandeur ; les prescriptions concernant la largeur et la longueur de la fosse sont communiquées par le Distributeur d'eau au demandeur ; la fosse à compteur doit être munie d'un couvercle facilement manipulable, dont les caractéristiques sont communiquées par le Distributeur d'eau au demandeur ;

Cet abri est réalisé aux frais du demandeur, soit par ses soins, soit par le Distributeur d'eau.

L'abonné ou le propriétaire ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur, y compris la profondeur du compteur, et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, notamment par toute intervention limitant l'accès pour la relève ou le renouvellement du compteur sans autorisation du Distributeur d'eau.

Si la mise en place d'une construction sur le tracé du branchement nécessite le déplacement de l'abri compteur,

(a) Soit l'abri du compteur est déjà situé à moins de 5 mètres de la limite de propriété : dans ce cas son déplacement ainsi que la modification du branchement (cf. Article 3.2) sont à la charge de l'abonné ou du propriétaire ; le nouvel emplacement ne devra pas être situé à plus de 5 mètres de la limite de propriété ; s'agissant d'un ouvrage en service, les travaux sont exclusivement réalisés par le service de l'eau ;

(b) Soit l'abri du compteur est situé à plus de 5 mètres de la limite de propriété : dans ce cas le déplacement ainsi que la modification du branchement (cf. Article 3.2) sont réalisés et pris en charge par le service de l'eau.

Le propriétaire prend en charge financièrement le remplacement de l'abri du compteur dont il est propriétaire lorsque celui-ci est non conforme, endommagé et notamment rend impossible l'intervention des agents du Distributeur de l'Eau et la surveillance du compteur par l'abonné. En cas de non mise en conformité le propriétaire s'expose au paiement d'une pénalité.

5- LE COMPTEUR ABONNE AU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Le compteur abonné (individuel ou général) au service public de distribution d'eau potable est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau et d'établir la facturation du service public de distribution d'eau potable.

5.1 Caractéristiques du compteur abonné

Les compteurs d'eau abonnés au service public de distribution d'eau potable, ainsi que les équipements de relevé à distance le cas échéant, sont la propriété de la Collectivité.

L'abonné en a la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Nul ne peut en dehors du Distributeur d'eau manipuler le compteur et ses éléments d'équipement ainsi qu'y installer tout équipement ou accessoire tel qu'un module radio, sans autorisation du Distributeur d'eau.

Un compteur est nécessaire par usage (chantier, domestique, professionnel, incendie, entretien des communs dans un immeuble collectif...).

Les compteurs abonnés au service public de distribution d'eau potable sont d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

Le diamètre du compteur est déterminé par le Distributeur d'eau en fonction des besoins déclarés par l'abonné. S'il s'avère que la consommation de l'abonné ne correspond pas aux besoins déclarés, le Distributeur d'eau adapte si nécessaire le branchement et le compteur, aux frais de l'abonné, conformément aux tarifs fixés par le contrat de délégation de service public conclu entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, et disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau ou consultables sur son [site internet](#). Le Distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur abonné par un compteur équivalent. L'abonné doit faciliter l'accès et l'intervention des agents du Distributeur d'eau au compteur abonné.

5.2 Emplacement d'un compteur abonné

Le compteur abonné, qui est soit individuel soit général dans le cas d'un immeuble collectif ou d'un ensemble d'immeubles, doit être placé

- Soit à l'extérieur dans un abri compteur conformément aux dispositions du chapitre 4 ;
- Soit à l'intérieur un immeuble dans un local ou une gaine palière parfaitement accessible pour toute intervention.

Dans toute autre situation, la mise en conformité est étudiée par le service de l'eau à l'occasion de travaux réalisés par le service ou par le propriétaire du bâtiment.

Nul ne peut, sans l'autorisation du Distributeur d'eau, déplacer le compteur ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations. Aucune intervention limitant l'accès pour la relève ou pour le renouvellement du compteur n'est autorisée.

Cette disposition s'applique notamment dans le cas particulier des habitations individuelles anciennes avec des compteurs existants qui ne peuvent pas être placés en extérieur, du fait que le mur extérieur de l'habitation constitue la séparation avec le domaine public. Dans cette situation, pour tout projet de réaménagement intérieur à proximité du compteur d'eau, l'usager doit consulter le Distributeur d'eau pour obtenir les prescriptions d'accessibilité.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et l'immeuble desservi, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie, charge au demandeur d'obtenir les autorisations et servitudes nécessaires.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, les compteurs individuels abonnés au service public de distribution d'eau potable, installés conformément aux prescriptions techniques prévues au contrat de délégation de service public et disponibles sur simple demande au Distributeur d'eau, doivent être accessibles pour toute intervention.

5.3 Vérification du compteur abonné

Le Distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur quand il le juge utile.

L'abonné peut demander la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Si le Distributeur le juge pertinent, un contrôle est effectué sur place, en présence de l'abonné.

Si l'abonné conteste la vérification effectuée par le Distributeur d'eau, il peut, après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à sa charge, demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé. Lors de la demande, le Distributeur d'eau fournira à l'abonné toutes informations utiles sur les modalités de réalisation de la vérification et lui indiquera le nom de l'organisme agréé concerné.

Les tarifs de vérification de compteur sont fixés par le contrat de délégation de service public et disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau ou consultables sur son [site internet](#). Le compteur est déposé par le Distributeur d'eau qui l'adresse à l'organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. Ce dernier peut toutefois bénéficier d'un échelonnement de paiement si sa consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Distributeur d'eau. La consommation de la période en cours est alors rectifiée depuis la période précédente, sur la base des consommations précédentes. Le cas échéant, un nouveau relevé 1 mois après la pose du nouveau compteur permet de calculer la consommation moyenne à prendre en compte pour estimer la consommation.

5.4 Entretien et renouvellement du compteur abonné

L'entretien et le renouvellement du compteur abonné au service public de distribution d'eau ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par le Distributeur d'eau, à ses frais.

Le compteur remplacé est systématiquement pris en photo pour permettre à l'utilisateur de vérifier l'index de dépose du compteur. Ces photographies sont accessibles sur simple demande.

Les précautions particulières à prendre par l'abonné pour assurer la protection du compteur abonné figurent en annexe du présent Règlement. L'abonné est tenu pour responsable de la détérioration du compteur abonné et/ ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé qu'il n'a pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur abonné et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont l'abonné n'est pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais du Distributeur d'eau. En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'abonné dans les cas où :

- Son scellé ou celui du module de télérelève a été enlevé ou rompu, il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s),
- Il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc).
- Il(s) a (ont) disparu.

6- LES INSTALLATIONS PRIVEES

Les installations privées sont les installations de distribution situées à partir du joint après compteur abonné au service public de distribution d'eau potable (ou compteur général d'immeuble) et les ouvrages de prélèvement, puits ou forages appartenant à l'utilisateur. Dans le cas d'un habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, d'ensemble d'immeubles, ou de lotissements (canalisations, gaines montantes, robinets d'arrêt, etc.), hormis le système de comptage individuel public des logements le cas échéant.

6.1 Caractéristiques des installations privées

La conception et l'établissement des installations privées sont réalisés aux frais du demandeur et par l'entrepreneur de son choix, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur ainsi qu'aux préconisations techniques du Distributeur d'eau.

Afin de permettre à l'utilisateur une bonne utilisation de ses installations privées, la pose d'un clapet anti-retour (aval compteur) est obligatoire. Celui-ci doit être placé juste après le robinet purgeur situé après le compteur d'eau, de telle manière que le Distributeur d'eau puisse effectuer un contrôle visuel de ce dispositif de protection.

Un réducteur de pression est préconisé à partir d'une pression sur le réseau public supérieure à 5 bars. Ce réducteur doit être installé après le clapet anti-retour.

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles de santé publique applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Les équipements susceptibles de perturber la distribution d'eau tant au niveau quantitatif que qualitatif - installation incendie privée (poteaux ou bouches incendie, Robinet d'Incendie Armé (RIA), réseau d'extinction automatique (Sprinkler)...), surpresseurs, vannes à fermeture automatique, robinets flotteurs ... - devront répondre aux prescriptions d'établissement et de fonctionnement communiqués par le Distributeur d'eau visant à protéger le réseau (risque de pollution par retour d'eau, risque de coup de bélier...).

Les usagers devront avoir fait une demande de déclaration des usages de l'eau auprès du Distributeur d'eau avant d'installer ce type d'équipements. Ils devront se conformer aux prescriptions du Distributeur d'eau lors de l'installation, et permettre l'accès aux installations privées afin que celui-ci puisse vérifier après travaux le respect des prescriptions.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats d'abonnement au service public de distribution d'eau potable.

Le Distributeur d'eau, en accord avec la Collectivité et les autorités sanitaires, se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Les frais de contrôle, dont les tarifs fixés par le contrat de délégation de service public sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau ou consultables sur son [site internet](#), sont à la charge de l'utilisateur.

Si des travaux de mise en conformité sont imposés suite à la première visite, un nouveau contrôle est réalisé dans le mois qui suit l'information concernant l'achèvement des travaux.

Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, le Distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations.

6.2 Entretien et renouvellement des installations privées

La surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées incombent au propriétaire. Le Distributeur d'eau ne peut pas être tenu responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité (exemple : dépose des colonnes en plomb), sauf preuve d'une faute qui lui serait directement imputable.

Notamment,

- L'utilisateur doit faire réaliser sur ses installations privées tous travaux nécessaires, de réparation, recherche et suppression de fuites. En cas d'inaction de sa part, après mise en demeure restée sans effet, le Distributeur d'eau peut arrêter la fourniture d'eau ou en réduire le débit tout en étant en droit d'exiger le paiement de l'abonnement jusqu'à la fin de celui-ci.
- L'entretien régulier par l'abonné ou le propriétaire de son réducteur de pression est nécessaire pour protéger les installations privées, que ce soit en conditions normales de fonctionnement du réseau ou lors de la remise en service du réseau public après une coupure d'eau, programmée ou non.
- Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité. Ainsi, l'entretien des robinets d'arrêt des compteurs restent à la charge des copropriétés.
- Si les propriétaires d'immeubles collectifs ne remplacent pas les colonnes en plomb, le Distributeur peut imposer la dépose des compteurs individuels.

6.3 Utilisation d'eaux non potables à usage domestique

Les eaux non potables sont des eaux impropres à la consommation humaine. Cela concerne notamment : l'eau issue de puits ou de forages, l'eau de pluie.

Les réseaux intérieurs de distribution alimentés par des eaux non potables sont conçus, installés et exploités par les usagers, de façon à ne pas perturber le fonctionnement des réseaux d'eau potable et à ne pas altérer la qualité de l'eau potable.

Ainsi, toute communication entre le réseau d'eau potable et le réseau d'eau non potable est interdite.

Si un appoint en eau est requis depuis le réseau de distribution d'eau potable, il est réalisé par surverse totale. Le système de surverse comprend une garde d'air visible, complète et libre, installée de manière permanente, ainsi qu'un dispositif d'évacuation du trop-plein d'eau pouvant provenir du réseau de distribution alimenté par des eaux non potables.

Les canalisations alimentées par des eaux non potables sont repérées de façon explicite et distincte des canalisations d'eau potable, comme l'exige la réglementation. Une plaque signalétique doit comporter la mention « eau non potable » accompagnée d'un pictogramme explicite.

Le Distributeur d'eau assure sur demande de la Collectivité le contrôle des installations intérieures alimentées par de l'eau non potable, prévu par la réglementation. La date du contrôle est fixée avec l'abonné, qui est tenu

de permettre l'accès à ses installations privées aux agents du Distributeur d'eau chargés du contrôle et d'être présent ou de se faire représenter.

Les ouvrages et équipements alimentés par une ressource autre que celle du réseau public doivent faire l'objet d'une déclaration en mairie, voire auprès du préfet selon le lieu d'usage et/ou l'usage.

En cas de risque sanitaire dûment constaté ou d'infraction aux dispositions réglementaires, le branchement d'eau potable pourra être immédiatement fermé et une information des autorités sanitaires pourra être réalisée

6.4 Installations privées de lutte contre l'incendie

Les installations privées de lutte contre l'incendie concernent l'ensemble des dispositifs (Poteaux Incendies, Réserves Incendies, Robinets Incendies Armés, Sprinkler, etc.) qui concourent à la couverture du besoin particulier du risque à couvrir relatif aux biens d'un propriétaire.

Pour les lotissements privés ou les ensembles immobiliers regroupés en macro-lot, les besoins de lutte contre l'incendie sont obligatoirement couverts soit par le réseau d'eau potable privé assurant la couverture des besoins sanitaires, soit par l'installation de réserves incendies.

Dans les autres configurations, l'alimentation des installations privées de lutte contre l'incendie est préférentiellement assurée par un réseau privé spécifique distinct du réseau d'eau potable privé assurant la couverture des besoins en eau sanitaire.

Le réseau incendie privé doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public.

En cas de réalisation d'un réseau d'alimentation des installations de lutte contre l'incendie, ce dernier est raccordé à un branchement spécifique et doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public.

Afin d'éviter toute erreur de modification ou de branchements ultérieurs, les deux réseaux doivent être clairement identifiés sur le terrain.

Par ailleurs, ces réseaux doivent faire l'objet d'un récolement au titre de la réglementation anti-endommagement de réseau en vigueur.

Chaque projet d'installation privée de lutte contre l'incendie fait l'objet d'une étude au cas par cas par le service de l'eau ainsi que par le service de Défense Extérieure Contre l'Incendie, tenant compte de l'aspect sanitaire (temps de séjour) et du caractère réaliste des prescriptions demandées.

Dès validation des prescriptions de réalisation, le propriétaire doit demander l'établissement d'un branchement spécifique au Distributeur d'eau.

Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service public de distribution d'eau potable.

En cas d'incendie, le Distributeur d'eau doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

Le Distributeur d'eau est systématiquement informé par l'utilisateur, 3 jours ouvrables à l'avance, de tout exercice de lutte contre l'incendie ou essais de poteaux incendie sur les installations privées. En l'absence d'information du Distributeur d'eau, l'utilisateur prendra en charge les dépenses du Distributeur d'eau en cas de perturbation du réseau public (intervention de purges sur les réseaux, réparation de casse du réseau, etc.).

Les usagers conservent la pleine et entière responsabilité de leur réseau privé de lutte contre l'incendie ; ils renoncent à rechercher le Distributeur d'eau et la Collectivité en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de leurs propres installations et notamment de leurs prises d'incendie ; il appartient aux dits souscripteurs d'en vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau.

7- DISPOSITIONS GENERALES

7.1 Pénalités

Des pénalités et des frais divers peuvent être appliqués notamment pour :

- Vol d'eau
- Intervention sur le réseau public sans autorisation du distributeur d'eau
- Bris de scellés d'un compteur
- Retard de paiement
- Relevé annuel d'un compteur non équipé en télérelevé (refus de l'abonné).
- Impossibilité d'intervenir sur le compteur pour son remplacement ou son déplacement,
- Mise en conformité non réalisée de l'abri compteur
- Défaut de consultation du Distributeur pour mise en place d'un surpresseur privé

Le montant des pénalités et des frais applicables sont ceux fixés dans le contrat de délégation de service public. Ces montants sont annexés aux tarifs, disponibles sur le [site internet](#) du Distributeur d'Eau ou sur simple demande.

7.2 Modification du règlement

La Collectivité Eau du Bassin Rennais peut à tout moment modifier le présent règlement, notamment à l'occasion de l'évolution des dispositions réglementaires.

Les abonnés seront informés de cette modification.

7.3 Protection des données à caractère personnel

Conformément au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD) les informations à caractère personnel recueillies aux fins de gestion d'un abonnement au service de l'eau conditionnent la fourniture du service.

Elles sont conservées pendant le temps nécessaire à l'exécution de la relation contractuelle et durant la durée réglementaire déterminée pour certaines données.

Elles sont traitées par le Distributeur d'eau et ses sous-traitants avec le même niveau de protection.

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, l'utilisateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation ou d'opposition au traitement de ses données auprès du Délégué à la Protection des Données du Distributeur d'eau, qui peut être contacté par courrier ou par messagerie électronique à l'adresse dpo@eaudubassinrennais.fr.

L'utilisateur peut par ailleurs déposer toute réclamation auprès de la CNIL.

7.4 Règlement des litiges

En cas de réclamation, l'utilisateur peut contacter le Distributeur d'eau par téléphone au 02 23 22 00 00 ou en complétant le formulaire sur le [site internet](#) du Distributeur d'eau.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait par la réponse, il peut adresser une réclamation écrite, par courrier postal ou électronique, au Distributeur d'eau, pour lui demander le réexamen de son dossier.

Si le litige persiste ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, l'abonné peut saisir le Médiateur de l'Eau, directement sur son site internet : <https://www.mediation-eau.fr/> ou par courrier postal : Médiation de l'eau- BP 40 463 - 75366 Paris Cedex 08 pour rechercher une solution de règlement à l'amiable.

Avant de saisir le Médiateur de l'Eau, l'utilisateur peut s'adresser, s'il le souhaite, à la Collectivité Eau du Bassin Rennais.

Pour tout litige qui opposerait un particulier au service public de distribution d'eau potable, le juge de proximité ou le tribunal Judiciaire de Rennes, selon la nature du litige, est compétent. Pour les autres catégories d'abonné, la compétence juridictionnelle dépend de la nature du litige.

8- ANNEXES

8.1 Modalités d'exercice du droit de rétractation

L'utilisateur a le droit de se rétracter d'un contrat de fourniture d'eau, sans donner de motif, dans le délai prévu par la réglementation.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après la date de souscription au contrat d'abonnement à l'eau.

Pour exercer le droit de rétractation, l'abonné doit notifier au Distributeur d'eau sa décision de rétractation du contrat de fourniture d'eau au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté, avant l'expiration du délai de rétractation décrit précédemment. Il peut utiliser le formulaire de rétractation ci-dessous. En cas de litige, c'est à l'abonné d'apporter la preuve qu'il a bien respecté le délai de rétractation.

8.2 Conséquences de la rétractation

En cas de rétractation, le Distributeur d'eau rembourse au demandeur tous les paiements perçus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Distributeur d'eau a été informé de la décision de rétractation. Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf demande expresse de l'abonné ; en tout état de cause, le remboursement n'occasionne pas de frais pour le demandeur.

Si l'abonné a demandé le démarrage de prestation de fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, il devra s'acquitter auprès du Distributeur d'eau du montant correspondant aux prestations fournies avant la réception par le Distributeur de la décision de rétractation.

8.3 FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire à SPL Eau du Bassin Rennais, 15 rue Doyen Denis Leroy, 35000 RENNES, ou par courrier électronique à ----- uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

À l'attention de -----

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la fourniture d'eau, commandé le :

- Nom :
- Adresse :
- Date :
- Signature :

PROTEGEZ VOTRE COMPTEUR CONTRE LE GEL Précautions à prendre contre les rigueurs de l'hiver



- Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est sous votre responsabilité, que vous soyez propriétaire ou locataire.

Le gel et les fuites d'eau qu'il occasionne peuvent faire d'importants dégâts sur votre installation de plomberie et dans votre habitation. Pour éviter ces désagréments et des frais importants, voici quelques conseils simples à mettre en œuvre.

- Compteur à l'extérieur : isolez-le correctement

Si votre compteur n'est pas situé dans un regard enterré et spécialement conçu pour lutter contre le gel, protégez-le exclusivement avec des plaques de polyuréthane ou de polystyrène extrudé.

Tous les autres matériaux absorbent l'humidité, ils favorisent donc le gel et sont très souvent détruits par les rongeurs.

- Compteur à l'intérieur : protégez-le du froid

Ne coupez pas complètement le chauffage en période de froid (choisissez au minimum la position « hors gel » de votre chauffage, si elle existe).

Dans un garage ou une cave non chauffée, évitez les courants d'air.

Utilisez des isolants du commerce pour protéger compteur et canalisations.

- Absence prolongée : vidangez votre installation

- Fermez le robinet d'arrêt général, puis ouvrez simultanément les robinets de votre installation, afin que l'eau présente dans les canalisations s'écoule.
- Ouvrez le robinet de purge (s'il existe, il est situé entre le compteur d'eau et vos robinets intérieurs) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus.
- Refermez le robinet de purge