



Règlement Général du Service de l'Eau Potable

Dijon Métropole
40 Avenue du Drapeau
B.P. 17 510
21 075 Dijon cedex

Table des Matières

CHAPITRE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
Article 1 - Objet du Règlement.....	4
Article 2 - Autres prescriptions.....	4
Article 3 - Modalités de fourniture de l'eau.....	4
Article 4 - La qualité de l'eau fournie.....	4
Article 5 - Les engagements du Délégataire du service.....	4
CHAPITRE II - BRANCHEMENT D'EAU POTABLE.....	4
Article 6 - Définition du branchement.....	4
Article 7 - Conditions d'établissement et d'entretien des branchements.....	5
CHAPITRE III - ABBONNEMENTS.....	6
Article 8 - Demande d'abonnement.....	6
Article 9 - Règles générales concernant les abonnements ordinaires.....	7
Article 10 - Cessation, renouvellement, mutation et transfert des abonnements ordinaires.....	7
Article 11 - Abonnements ordinaires.....	7
Article 12 - Abonnements spéciaux.....	7
Article 13 - Abonnements temporaires.....	7
Article 14 - Abonnements pour usages particuliers (lutte contre l'incendie ou arrosage/irrigation).....	8
CHAPITRE IV - MISE EN SERVICE DE BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTÉRIEURES.....	8
Article 15 - Mise en service des branchements et compteurs.....	8
Article 16 - Installations intérieures de l'usager - Règles générales.....	8
Article 17 - Installations intérieures de l'usager - Cas particuliers.....	9
Article 18 - Installations intérieures de l'usager - Interdictions diverses.....	10
Article 19 - Manœuvre des robinets sous bouches à clé et démontage des branchements.....	10
Article 20 - Relevés, fonctionnement et entretien des compteurs.....	10
Article 21 - Compteurs - Vérifications.....	11
CHAPITRE V - PAIEMENTS.....	11
Article 22 - Paiement des frais d'établissement des branchements.....	11
Article 23 - Paiement des fournitures d'eau.....	11
Article 24 - Frais de déplacement.....	12
Article 25 - Paiement des prestations et fournitures d'eau relatives aux abonnements temporaires.....	12
Article 26 - Recouvrement.....	12
CHAPITRE VI - INTERRUPTIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION.....	12
Article 27 - Fourniture de l'eau et interruptions résultant de cas de force majeure et de travaux.....	12
Article 28 - Restrictions à l'utilisation de l'eau et modifications des caractéristiques de distribution.....	13
Article 29 - Cas du service de lutte contre l'incendie.....	13
CHAPITRE VII - INFRACTIONS, RECOURS ET SAUVEGARDE.....	13
Article 30 - Infractions et poursuites.....	13
Article 31 - Voies de recours des usagers.....	13
Article 32 - Juridiction compétente.....	14
Article 33 - Mesures de sauvegarde.....	14
CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS D'APPLICATION.....	14
Article 34 - Pénalités.....	14
Article 35 - Date d'application.....	14
Article 36 - Modification du Règlement.....	14
Article 37 - Clauses d'exécution.....	14

CHAPITRE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 - Objet du Règlement

L'objet du présent Règlement est de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau potable du réseau de distribution.

Ce Règlement de Service s'applique à l'ensemble des communes membres de Dijon Métropole, sans distinction ni différenciation.

Article 2 - Autres prescriptions

Les prescriptions du présent Règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur.

Le Règlement Sanitaire Départemental de Côte d'Or (RSD21) est applicable sur l'ensemble du territoire de Dijon Métropole.

Article 3 - Modalités de fourniture de l'eau

Le contrat d'abonnement de tout Usager est constitué du présent Règlement Général du Service de l'Eau Potable et des conditions particulières propres au contrat.

Tout Usager peut souscrire et résilier son contrat par internet, téléphone ou courrier.

Le règlement de la première facture par l'Usager confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

La fourniture de l'eau se fait uniquement au moyen de branchements en matériaux agréés par le Service de l'Eau Potable.

Le volume d'eau consommée est mesuré à l'aide des compteurs placés sur les branchements et d'un type également agréé par le Service de l'Eau Potable.

L'usage des bouches de lavage, d'arrosage, ou de lutte contre l'incendie est rigoureusement interdit (sauf en cas d'incendie) à toute personne étrangère aux services autorisés dans le cadre normal de leur activité.

Article 4 - La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée par le Service de l'Eau Potable fait l'objet d'un contrôle régulier tant par l'Agence Régionale de Santé (ARS) que par le Délégué.

Les résultats officiels sont affichés en mairie des communes, consultables sur demande au siège de Dijon Métropole, et sont communiqués à l'Usager au moins une fois par an avec sa facture, sous la forme d'une synthèse.

L'Usager peut contacter à tout moment le Délégué du Service de l'Eau Potable pour connaître les caractéristiques de l'eau.

Le Délégué du Service de l'Eau Potable est tenu d'informer Dijon Métropole et les collectivités concernées de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

En outre, le Rapport annuel de l'Agence Régionale de Santé, reprenant les analyses réglementaires réalisés au cours de l'année civile, est annexé au Rapport sur le Prix et la Qualité du Service public de l'Eau et de l'Assainissement (RPOS) produit annuellement par Dijon Métropole, et consultable sur son site internet (www.grand-dijon.fr) ou sur simple demande.

Article 5 - Les engagements du Délégué du service

Dans le cadre de la distribution d'eau potable à l'Usager, le Délégué du Service de l'Eau Potable s'engage à :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- apporter une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés au domicile de l'Usager ;
- étudier et réaliser l'installation d'un nouveau branchement d'eau (selon le délai contractuel défini dans le cadre de la DSP) ;
- mettre en service rapidement l'alimentation en eau lors de l'eménagement de l'Usager.

Le Délégué du Service de l'Eau Potable met à disposition de l'Usager un service clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes demandes ou questions relatives au Service.

CHAPITRE II - BRANCHEMENT D'EAU POTABLE

Article 6 - Définition du branchement

On appelle "branchement" le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'à après le système de comptage, inclus.

Le branchement comprend depuis la canalisation publique en suivant le tracé rectiligne le plus court :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- un dispositif d'arrêt sur la conduite publique ;
- la canalisation de branchement et ses accessoires (raccords) situés sous le domaine public et sous le domaine privé ;
- le robinet d'arrêt avant compteur ;
- le compteur de première prise, à l'aval immédiat duquel s'arrête le branchement (incluant le joint après compteur duquel s'arrête le branchement) ;
- les équipements de relevé à distance, le cas échéant.

Cas des logements collectifs

Un même immeuble n'a droit qu'à un seul branchement. Toutefois, si l'immeuble possède

Les mots pour se comprendre

Le Service de l'Eau Potable

Le Service de l'Eau Potable désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, service clientèle) du territoire de Dijon Métropole.

Dijon Métropole

Désigne Dijon Métropole, collectivité compétente en charge du Service de l'Eau Potable.

Le Délégué

Désigne l'entrepris à qui Dijon Métropole a confié dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) l'approvisionnement en eau potable des Usagers du Service par le réseau public, dans les conditions du présent Règlement Général de Service.

L'Usager

Désigne le client bénéficiant du Service de l'Eau Potable, dans le cadre d'un contrat d'abonnement contracté auprès du Délégué du Service.

Le Règlement Général de Service

Désigne le document établi par Dijon Métropole et adopté par délibération. Il définit les obligations mutuelles du Service de l'Eau Potable, de son Délégué et de l'Usager.

En cas de modification des conditions du Règlement du Service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.

plusieurs cages d'escalier, chaque cage devra posséder son propre branchement.

Les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement sans jonction entre eux avec prise distincte sur la conduite publique, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale.

La mise en conformité éventuelle du branchement est à la charge du propriétaire.

Conformément à la loi SRU, si l'immeuble comporte plusieurs logements, il n'est établi qu'un branchement unique équipé d'un compteur dit « général » servant de base à la facturation de la consommation d'eau de l'immeuble.

Néanmoins, le Délégué du Service de l'Eau Potable pourra poser des dispositifs de comptage indépendants, à la demande du propriétaire de l'immeuble ou du syndicat des copropriétaires habilité, dès lors que seront respectés les principes suivants :

- individualisation simultanée du comptage pour tous les logements ou locaux de l'immeuble ;
- accès permanent pour le Délégué du Service de l'Eau Potable au dispositif de comptage et au dispositif de coupure d'eau de tous les Usagers.

La responsabilité de Dijon Métropole ou de son Délégué ne pourra être recherchée si le non-respect des normes de potabilité de l'eau trouve son origine dans la nature des matériaux constituant le réseau privé de l'immeuble, situé après le compteur "général".

Le propriétaire de l'immeuble ou le syndicat des copropriétaires conserve la garde et la surveillance des canalisations situées entre le compteur général et les compteurs individuels.

Il prend en charge les consommations non soumises à abonnement particulier (parties communes, pertes sur réseau intérieur, etc.), qui seront facturées sur la base du volume calculé par différence entre le volume enregistré au compteur général et la somme des volumes enregistrés aux compteurs individuels.

Ces dispositions sont précisées dans une convention signée entre le propriétaire de l'immeuble ou le syndicat des copropriétaires et le Délégué.

Article 7 - Conditions d'établissement et d'entretien des branchements

A l'intérieur des propriétés, les branchements doivent être libres de toute construction ou plantation et aucun remblai ne peut être exécuté par l'Usager s'il a pour effet d'enfouir le branchement à une profondeur supérieure à 1,50 m.

I - Conditions d'établissement des nouveaux branchements

Le Service de l'Eau Potable ou son Délégué fixe, après concertation avec le propriétaire, le tracé, le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur qui doit être placé aussi près que possible de la limite de propriété. Le branchement est établi à la demande du propriétaire.

accompagnée des plans et photos permettant d'expliquer la demande, ainsi que la fiche de coordination cosignée par le Délégué.

Cette fiche cosignée doit être envoyée au service compétent de Dijon Métropole, selon la procédure en vigueur à la date d'établissement du projet, au moins un (1) mois avant la date de dématrage souhaitée pour le chantier.

Les travaux ne pourront démarrer qu'après réception par le Maître d'Ouvrage de la Permission de Travaux sur la Voie Publique établie par Dijon Métropole ainsi que de l'arrêté de circulation établi par le Maire de la commune concernée.

L'Usager a la responsabilité de la coordination des chantiers et en cas de défaillance entraînant des surcoûts, l'Usager sera redevable de leurs paiements.

Pour application des dispositions de l'Article L451-1 du Code du Travail, et afin d'assurer la sécurité et de protéger la santé des personnes qui interviennent sur le chantier, les différentes opérations de chantier feront l'objet d'une planification successive excluant toute activité.

III - Entretien des branchements

L'entretien du branchement est exécuté par le Délégué du Service de l'Eau Potable à ses frais depuis la prise jusqu'au compteur inclus.

Les entreprises mandatées à cet effet par le Délégué pourront également intervenir pour l'entretien des branchements et sur ordre de mission du Délégué. Dans tous les cas, les frais de réfection de surface, en domaine privé, restent à la charge de l'Usager.

a. Entretien de la partie de branchement située en domaine public

Le Délégué du Service de l'Eau Potable prend à sa charge les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement. Il en assure à ses frais l'entretien et le renouvellement y compris les démolitions et les réfections de surface.

b. Entretien de la partie de branchement située en domaine privé

L'Usager doit assurer la garde et la surveillance de cette partie du branchement et doit prendre toute mesure utile pour le préserver du gel.

Les frais particuliers de réparation d'un compteur gelé sont à la charge de l'Usager.

Toutefois, lorsque le gel d'un compteur intervient malgré les précautions prises par l'Usager et sans qu'il y ait de sa part malveillance, le Délégué du Service de l'Eau Potable prend en charge les frais de remplacement du compteur.

L'Usager a en charge les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie de branchement à l'exclusion de ceux dont la cause est imputable à la partie publique du branchement ou à l'exploitation du réseau. En particulier, la Collectivité ou son Délégué

ne seront pas responsables des dégâts causés à la propriété ou aux tiers en cas de fuite sur cette partie du branchement.

L'entretien et le renouvellement de cette partie du branchement sont assurés par le Délégué, à ses frais, jusqu'au compteur. Au-delà de cette limite, l'entretien et le renouvellement sont aux frais de l'Usager.

Dans tous les cas, le Délégué n'a pas en charge les travaux de démolition et de reconstruction de maçonnerie et dallage exécutés postérieurement à la mise en place du branchement, les travaux d'enlèvement et de remise en place d'arbres et d'arbustes, les travaux de terrassement à une profondeur supérieure à 1,50 m, ni la remise en état des pelouses, parterres, etc.

De plus, l'entretien des branchements à la charge du Délégué ne comprend pas les frais de réparation et les dommages résultant d'une faute prouvée de l'Usager ou des causes étrangères à l'usage normal (gel, incendie, retour d'eau chaude, chocs, etc.).

A l'occasion d'un renouvellement de branchement, la Collectivité ou son Délégué peuvent exiger le déplacement du compteur et fixer un nouvel emplacement qui devra être conforme aux prescriptions du présent Règlement.

Ce nouvel emplacement sera à une distance maximale d'un (1) mètre du domaine public et dans un regard de comble si les conditions techniques le permettent.

Cette opération constituant une mise en conformité, la fourniture du regard sera mise à la charge de l'Usager.

CHAPITRE III - ABONNEMENTS

Article 8 - Demande d'abonnement

Les abonnements sont souscrits soit :

- par les propriétaires,
- par les syndicats des copropriétaires,
- ou éventuellement les locataires ou l'occupant de bonne foi.

Le propriétaire sera tenu de signaler en temps voulu au Délégué du Service de l'Eau Potable tout changement localif.

Pour souscrire un contrat, l'Usager en fait la demande par écrit (internet ou courrier) ou par téléphone auprès du service clientèle du Délégué du Service de l'Eau Potable.

Tout entretien téléphonique à cet effet est susceptible d'être enregistré à des fins probatoires.

L'Usager reçoit la confirmation des informations précontractuelles nécessaires à la souscription de son contrat, le présent Règlement de Service de l'Eau Potable, les conditions particulières, les informations sur le Service de l'Eau, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

La première facture comprend les frais d'accès au service dont le montant figure sur la fiche tarifaire jointe au contrat d'abonnement.

Le règlement de la première facture confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et vaut accusé de réception du présent Règlement du Service de l'Eau Potable par l'Usager.

Le Délégué peut surseoir à accorder un abonnement ou limiter le débit du branchement si l'importance de la consommation prévue nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation.

D'une façon générale, en cas de nécessité de réalisation de travaux neufs pour satisfaire à la demande d'abonnement, le délai nécessaire sera porté à la connaissance du demandeur lors de la souscription de son abonnement.

Article 9 - Règles générales concernant les abonnements ordinaires

Les abonnements ordinaires sont souscrits pour une période indéterminée.

L'abonnement est payable selon les termes du contrat de DSP. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), l'abonnement est facturé ou remboursé à l'Usager *pro rata temporis*.

Les indications fournies dans le cadre de l'abonnement et de l'Usager font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau.

L'Usager bénéficie à ce sujet du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Article 10 - Cessation, renouvellement, mutation et transfert des abonnements ordinaires

Si l'Usager veut résilier son abonnement, il est tenu d'en avvertir le Délégué du Service de l'Eau Potable soit par écrit (internet ou courrier) soit par téléphone. Cet abonnement peut être résilié à tout moment avec un préavis de quinze (15) jours.

La facture d'arrêt de compte, établie à partir du relevé effectué par l'Usager ou par un agent du Délégué, est alors adressée à l'Usager.

A défaut, l'abonnement se poursuivra et l'Usager demeurera responsable vis-à-vis du Délégué du règlement des consommations d'eau, abonnement et redevances annexes jusqu'à la souscription d'un nouvel abonnement par son successeur dans les lieux.

Les mutations de propriété, les changements de locaux ou de mandataires (syndicats de copropriétaires, etc.) seront immédiatement notifiés au Délégué du Service de l'Eau Potable.

Lors de la cessation de l'abonnement, le branchement sera fermé et le compteur sera éventuellement déposé si le successeur ne s'est pas fait connaître auprès du Service de l'Eau Potable.

Les frais de fermeture sont à la charge de l'Usager dans les conditions prévues au contrat de DSP.

Si après cessation de son abonnement sur sa propre demande, un Usager sollicite dans un délai inférieur à un (1) an par rapport à la fin de l'abonnement précédant la réouverture du branchement et la réinstallation du compteur, le Délégué sera en droit d'exiger, en sus, des frais de réouverture de branchement et de repose du compteur.

En cas de suppression d'un branchement, la prise sur la conduite principale doit être supprimée ou tout au moins neutralisée par obturation du branchement à l'initiative du Délégué du Service de l'Eau Potable qui exécute les travaux aux frais de l'Usager.

Article 11 - Abonnements ordinaires

Les tarifs applicables aux Usagers ordinaires sont approuvés par les autorités administratives compétentes. Ces tarifs peuvent comprendre :

- un ou plusieurs termes fixes semestriels,
- des redevances au mètre cube correspondant aux volumes d'eau réellement consommés.

Article 12 - Abonnements spéciaux

Peuvent faire l'objet d'abonnements spéciaux donnant lieu à des conventions particulières :

- des abonnements temporaires (voir article 13 ci-dessous),
- des abonnements pour usages particuliers, tels que la lutte contre l'incendie ou l'arrosage/irrigation (voir article 14 ci-dessous).

Article 13 - Abonnements temporaires

Il existe deux types d'abonnements temporaires qui peuvent être accordés sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau.

a. L'abonnement de chantier

L'abonnement de chantier est accordé aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers. Un branchement spécifique comportant un dispositif de disconnexion est réalisé à leurs frais.

Un dépôt de garantie dont le montant est défini conformément au contrat de DSP leur est facturé le jour de la mise en service du branchement. Il est restitué en fin d'abonnement le cas échéant après déduction des frais de réparation ou de suppression du branchement et éventuellement des consommations d'eau laissées impayées.

b. L'abonnement forain

Pour des manifestations ponctuelles autorisées par la Collectivité sur la voie publique, l'organisateur est invité à solliciter un abonnement forain auprès du Délégué.

Si l'abonnement est accordé, un dépôt de garantie dont le montant est défini conformément au contrat de DSP, est facturé à l'organisateur.

éventuellement dues pour son exécution (conformément aux articles 22 et suivants ci-après), ou pour sa mise en conformité.

Les compteurs ainsi que les équipements de relevé à distance, propriétés de Dijon Métropole ou du Délégué, sont posés, plombés, entretenus et renouvelés par le Délégué.

Le compteur et le cas échéant les équipements de relevé à distance doivent être placés en propriété privée à un (1) mètre de la limite du domaine public, et de façon à être accessibles facilement et en toutes conditions aux agents du Service de l'Eau Potable ou de son Délégué.

Dans le cas des branchements neufs, le compteur est fourni par le Délégué.

Le compteur et les équipements de relevé à distance doivent être placés dans une niche ou un regard de dimensions et formes imposées par le Service d'Eau Potable, à l'intérieur de la propriété et au maximum à un (1) mètre de la limite du domaine public. L'entretien du regard est de la responsabilité de l'Usager.

Si le compteur est placé dans un immeuble collectif, la partie du branchement située dans ce bâtiment en amont du compteur doit être visible et dégagée. De plus, le compteur doit obligatoirement être placé dans un local commun ou réservé à cet effet, d'accès direct, par les agents du Service de l'Eau Potable ou de son Délégué.

Par dérogation à demander expressément par écrit à Dijon Métropole, et sous réserve de son autorisation, les compteurs pourront être placés dans le sous-sol des immeubles dont la façade est en retrait de la voie publique de cinq (5) mètres au maximum. Dans ce cas, la canalisation sera placée dans un fourreau depuis la limite de la voie publique jusqu'au parement intérieur du mur de la cave de l'immeuble.

Le compteur placé à l'intérieur d'un immeuble sera installé le plus près possible de l'arrivée du branchement dans ce local soit à une hauteur maximum de 1,20 mètre au-dessus du sol dudit local, soit dans un regard conforme aux prescriptions du Service de l'Eau Potable.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le Délégué, en tenant compte des besoins annoncés réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si la consommation d'un Usager ne correspond pas aux besoins qu'il avait annoncés, le Délégué remplace, aux frais de l'Usager, le compteur par un autre de calibre approprié.

L'Usager doit signaler sans retard au Délégué tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement et du compteur.

Article 16 - Installations intérieures de l'Usager - Règles générales

La responsabilité du Service de l'Eau Potable ou de son Délégué s'arrête à l'aval immédiat du compteur de première prise.

Dès son versement, le Délégué installe un ensemble mobile de comptage avec disconnexion permettant l'alimentation en eau de la manifestation.

La manifestation terminée, l'organisateur est tenu de débarrasser et rapporter l'ensemble mobile au Délégué qui établit la facture définitive dont le paiement incombe à l'organisateur. Le dépôt de garantie est alors restitué le cas échéant après déduction des frais de réparation/remplacement de l'ensemble mobile décrit ci-dessus et des consommations laissées impayées.

Article 14 - Abonnements pour usages particuliers (lutte contre l'incendie ou arrosage/irrigation)

Le réseau publique d'alimentation en eau potable n'a pas pour vocation première la défense incendie ou l'arrosage et l'irrigation.

Toutefois, Dijon Métropole, ou son Délégué, peut autoriser à un Usager, la possibilité d'un abonnement d'eau visant soit à lutter contre l'incendie, soit à permettre l'arrosage agricole, collectif ou particulier.

Ce type d'abonnement ne pourra être consenti que sous les conditions suivantes :

- seules seront considérées les parcelles urbanisées, urbanisables ou à vocation agricole au sens du Code de l'Urbanisme et du PLU communal ou intercommunal,
- les prélèvements envisagés pour un usage défense incendie ou arrosage ne devront pas entraîner de dégradation du bon fonctionnement du Service de l'Eau potable. Seuls Dijon Métropole et son Délégué sont habilités à juger de cette compatibilité,
- la souscription préalable d'un abonnement en eau pour un usage eau potable est obligatoire,
- le branchement et l'abonnement pour un usage défense incendie ou arrosage devra être différencié et indépendant du branchement d'eau potable.

Selon la nature des besoins identifiés dans le cadre des demandes d'abonnements pour usages particuliers hors alimentation en eau potable, notamment en termes de volumes, débit, qualité d'eau, etc., les abonnements consentis pourront donner lieu à la mise en place de conventions spéciales qui en régissent les conditions techniques et financières.

Ces conventions seront établies avec l'Usager par le Délégué du Service de l'Eau Potable pour le compte de Dijon Métropole.

CHAPITRE IV - MISE EN SERVICE DE BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTÉRIEURES

Article 15 - Mise en service des branchements et compteurs

La mise en service du branchement ne peut avoir lieu qu'après paiement au Délégué des sommes

Tous les travaux d'établissement et d'entretien de canalisations après le compteur sont exécutés par une entreprise choisie par l'Usager à ses frais.

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

L'Usager est le seul responsable de tous les dommages causés tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

La mise en place, aux frais de l'Usager, d'un dispositif anti-retour (clapet ou vérificateur) est obligatoire. L'entretien et la vérification de cet appareil sont de la responsabilité de l'Usager.

L'Usager peut installer, sous sa responsabilité, un réducteur de pression.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution publique ou un danger pour le branchement, notamment par « coup de bélier », doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement. En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout « coup de bélier ». A défaut, le Délégué peut imposer un dispositif anti-bélier.

Sont également interdits les dispositifs pouvant créer le vide, dans les branchements ou les canalisations publiques.

L'Usager autorise expressément le Service de l'Eau Potable, son Délégué ou tout organisme mandaté par lui, à vérifier à tout moment, les installations intérieures en ce qui concerne les actions nuisibles qu'elles pourraient avoir sur la distribution ou leur conformité aux prescriptions du RSD21.

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux, notamment pendant l'absence des Usagers, les Usagers peuvent demander au Délégué, avant leur départ, la fermeture du robinet sous bouche à clé, à leurs frais (conditions prévues au contrat de DSP) ; cette fermeture n'interrompt pas l'abonnement.

Article 17 - Installations intérieures de l'Usager - Cas particuliers

Tout Usager disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (telles qu'issues de puits, forages, récupération des eaux de pluie, etc.) doit obligatoirement adresser une déclaration en Mairie conformément aux dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales, avec copie au Service de l'Eau Potable (le modèle de déclaration est disponible sur le site du Ministère de la Transition énergétique et solidaire), et avertir le Service de l'Eau Potable ou son Délégué.

Le projet dit de « double réseau » devra être soumis pour validation au Service de l'Eau Potable et faire l'objet d'un contrôle par le Délégué avant mise en service.

Article 20 - Relevés, fonctionnement et entretien des compteurs

Le relevé de la consommation d'eau est effectué au moins une fois par an pour les abonnements ordinaires et dans les conditions prévues à leur contrat pour les abonnements spéciaux. L'Usager doit faciliter l'accès des agents du Délégué chargés du relevé des compteurs.

Si le compteur est équipé d'un dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. L'Usager doit néanmoins faciliter l'accès des agents du Délégué chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, à l'époque du relevé, le Délégué ne peut accéder au compteur, il peut laisser sur place une carte-relevé que l'Usager devra retourner complétée au Délégué, ou transmettre son index par téléphone, par internet, ou par serveur vocal interactif, le plus rapidement possible.

Si l'information ainsi fournie par l'Usager parvient postérieurement à l'échéance de facturation, 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.

Le relevé et la facturation des gros consommateurs type « industriel » ou assimilés pourront être réalisés plus fréquemment.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par le Délégué du Service de l'Eau Potable durant deux périodes consécutives, l'Usager est invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de trente (30) jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur à ses frais.

A défaut de prise de rendez-vous ou dans le cas où le Délégué du Service de l'Eau Potable ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu avec l'Usager, en raison de l'absence de ce dernier, l'Usager devra s'acquitter du montant des sommes à payer au titre du déplacement et de la relève de compteur qui aurait dû être réalisée.

Par la suite, un nouveau rendez-vous avec le Délégué sera fixé avec l'Usager dans les quinze (15) jours, sur le même principe que précédemment. En cas de défaut, les mêmes pénalités seront exercées, ainsi que la possibilité pour le Délégué du Service de l'Eau Potable d'interrompre l'alimentation en eau, aux frais de l'Usager.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée sur la base de la consommation pendant la période correspondante de l'année précédente ou, à défaut, sur celle de l'année en cours, s'il y a eu mesure de consommation pendant un laps de temps suffisant et nettement déterminé.

L'Usager doit prendre, à ses risques et périls, toutes précautions utiles pour garantir son compteur contre le

Tout Usager possesseur d'appareils susceptibles de modifier la qualité de l'eau distribuée ou générateurs d'eau chaude doit munir l'installation ou la canalisation amenant l'eau froide à ces appareils, de dispositifs agréés pour éviter, en toutes circonstances, le retour d'eau vers le compteur.

Pour raison de sécurité, l'utilisation des installations intérieures et du branchement comme dispositif de mise à la terre des installations et appareillages électriques de l'Usager est interdite.

Le non-respect des dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'Usager et la fermeture immédiate de son branchement.

Article 18 - Installations intérieures de l'Usager - Interdictions diverses

Il est formellement interdit à l'Usager, sous peine de fermeture immédiate de son branchement et sans préjudice des poursuites que Dijon Métropole ou son Délégué pourraient exercer contre lui :

1. d'utiliser de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires, d'en disposer gratuitement ou non, en faveur de tout autre particulier ou intermédiaire, sauf en cas d'incendie ;
2. de pratiquer un piquage, d'une orifice d'accès sur le tuyau, d'aménagé de son branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ;
3. de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs ou cachets ;
4. de faire sur son branchement toute opération autre que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt. L'Usager ayant la garde de la partie du branchement située sur le domaine privé, les mesures conservatoires qu'il peut être amené à prendre de ce fait, ne sont pas visées sous réserve qu'il en ait immédiatement averti le Délégué.

Article 19 - Manœuvre des robinets sous bouche à clé et démontage des branchements

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est exclusivement réservée au Délégué et interdite aux Usagers ainsi qu'à toute entreprise non mandatée par le Délégué.

En cas de fuite sur l'installation intérieure, l'Usager doit, en ce qui concerne son branchement, se borner à fermer le robinet avant compteur.

Le démontage total ou partiel du branchement ou du compteur ne peut être fait que par le Délégué et aux frais du demandeur.

A l'expiration d'un abonnement, le Délégué est seul juge de la nécessité ou non, du démontage du branchement et de la suppression de la prise sur la conduite principale ; les travaux correspondants seront facturés à l'Usager.

gel, les retours d'eau chaude, les chocs et les accidents divers.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du Délégué que les compteurs soumis à un usage normal. Tout remplacement et toute réparation du compteur, dont le plomb de scellement aurait été enlevé ou qui aurait été ouvert ou démonté, ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (gel, incendie, introduction de corps étrangers, chocs extérieurs, etc.) sont effectués par le Délégué, aux frais exclusifs de l'Usager, qui devra prendre les précautions nécessaires.

Les dépenses ainsi engagées par le Délégué pour le compte d'un Usager font l'objet d'un mémoire dont le montant est recouvert dans les mêmes conditions que les factures d'eau, sans préjudice des poursuites de droit que le Délégué peut être amené à engager à l'encontre de l'Usager.

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

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

Article 21 - Compteurs - Vérifications

L'Usager aura le droit d'exiger à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Dans ce cas, le contrôle sera effectué par le Délégué, en présence de l'Usager sous forme d'un jaugeage.

En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à sa charge, l'Usager peut demander l'aide d'un compteur, en vue de son étalonnage sur un banc accrédité COFRAC :

- si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, fixées par la législation en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'Usager. Ces frais sont fixés sur la base des prix définis dans le contrat de DSP ou ses annexes et indiqués à l'Usager préalablement à l'opération.

- si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Délégué. De plus, la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé.

Toute manipulation du compteur par l'Usager est strictement interdite, sous peine de poursuites de droit. Par contre, le Délégué pourra procéder à ses frais à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le jugera utile.

CHAPITRE V - PAIEMENTS

Article 22 - Paiement des frais d'établissement des branchements

Toute installation de branchement donne lieu au paiement par le demandeur du coût du branchement au vu d'un devis établi par le Délégué sur la base des

Par dérogation à la réglementation en vigueur, et pour tenir compte des dispositions antérieures du Règlement Général du Service plus favorable à l'Usager, il est établi que si l'Usager est victime d'une surconsommation liée à une fuite due au dysfonctionnement d'appareils ménagers ou équipements sanitaires ou de chauffage, les dispositions ci-dessus s'appliquent.

A noter que cette dérogation ne pourra être appliquée qu'une seule fois par Usager par période de trois ans sur le même abonnement.

En dehors des conditions prévues par la loi et de la dérogation, l'Usager ne peut demander d'autre dégrèvement, dans la mesure où il peut contrôler soimême 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.

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Toute réclamation doit être adressée par écrit au Délégué dans un délai maximal de soixante (60) jours à compter de la réception de la facture.

Si les factures ne sont pas payées dans un délai mentionné ci-dessus et après mise en demeure restée sans effet après quinze (15) jours, le branchement sera fermé et le recouvrement des sommes dues sera opéré par voie judiciaire. La jouissance de l'abonnement n'est rendue au titulaire qu'après justification par l'Usager auprès du Délégué du paiement des sommes dues.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, l'Usager est invité à en faire part au Délégué sans délai pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

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

- d'un paiement échelonné si la facture a été sous-estimée;
- d'un remboursement ou d'un avoir à son choix, si la facture a été surestimée.

Si, à la date limite indiquée, l'Usager n'a pas réglé sa facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et des intérêts de retard fixés dans la fiche tarifaire annexée au contrat d'abonnement de l'Usager.

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier est adressé par le Délégué à l'Usager. Ce courrier rappelle à l'Usager la possibilité de saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

En cas de non-paiement, l'Usager s'expose à l'interruption ou la réduction de l'alimentation en eau dans les conditions et selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction/interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à la charge de l'Usager.

En cas de non-paiement, le Délégué du Service de l'Eau Potable poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

Article 24 - Frais de déplacement

Les frais de déplacement pour ouverture ou fermeture de branchement, ou pour relevé spécial, sont à la charge de l'Usager. Le montant de ces frais est fixé au bordereau des prix annexé au contrat de DSP.

Le tarif normal est appliqué s'il s'agit d'une simple résiliation d'abonnement ou d'une fermeture demandée en application du dernier alinéa de l'article 16.

Une majoration de cinquante pour cent (50%) est appliquée au tarif normal si le déplacement est dû à une impossibilité de relevé du compteur, au non-paiement des factures ou à une fermeture de branchement en application des articles 17 et 18.

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de la partie fixe de la redevance tant que l'abonnement n'a pas été résilié. Toutefois, la résiliation sera considérée comme acquise à l'issue de la première période de facturation suivant celle au cours de laquelle la fermeture a été effectuée, sous réserve que le compteur ait été déposé.

Article 25 - Paiement des prestations et fournitures d'eau relatives aux abonnements temporaires.

Les frais de pose et d'entretien du branchement et des compteurs pour les Usagers temporaires peuvent faire l'objet de conventions spéciales avec le Délégué et sont à la charge de l'Usager.

La fourniture d'eau sera facturée et payable dans les conditions fixées par lesdites conventions ou, à défaut, par application de celles fixées à l'article 23.

Article 26 - Recouvrement

En cas de décès de l'Usager, ses héritiers ou ses ayants droit sont responsables, solidairement et indivisiblement de toutes sommes dues au Délégué.

CHAPITRE VI - INTERRUPTIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION

Article 27 - Fourniture de l'eau et interruptions résultant de cas de force majeure et de travaux

Le Délégué est tenu de fournir l'eau à tout Usager selon les modalités prévues à l'article 8 ci-dessus.

Le Délégué est responsable du bon fonctionnement du Service de l'Eau Potable. Il est tenu, dans la limite de la capacité des installations dont il a la charge de l'exploitation, d'assurer la continuité de la fourniture de l'eau dont la qualité correspond aux normes réglementaires de potabilité en vigueur.

En cas d'interruption de la distribution excédant quarante-huit (48) heures consécutives, la redevance

d'abonnement est réduite au *pro rata temporis* du temps d'interruption.

Le Délegataire est en principe responsable des interruptions de fourniture et par suite de dommages qui peuvent en résulter pour les Usagers.

Toutefois, l'indemnité de perte de jouissance du service due par le Délegataire ne pourra en aucun cas dépasser par journée ou par fraction de journée d'interruption et dans la limite du préjudice subi par l'Usager, le prix de la fourniture vendue au cours d'une journée moyenne au point de livraison considéré, la moyenne journalière étant établie sur la base de la dernière facture.

En tout état de cause, le Délegataire du Service de l'Eau Potable est exempt de responsabilité dans les cas suivants, d'exécution de réparations ou de force majeure.

Le Délegataire aura la faculté d'interrompre la fourniture de l'eau pour l'entretien, l'exécution des réparations et les travaux d'amélioration des ouvrages. En cas de travaux programmés, l'Usager sera prévenu au moins 24 heures à l'avance de l'heure et de la durée prévisible des arrêts.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau nécessitée par des réparations urgentes, le Délegataire ne sera pas tenu de prévenir l'Usager, mais il s'efforcera de réduire l'interruption au minimum et de la situer dans toute la mesure compatible avec les nécessités de l'exploitation, aux époques et heures susceptibles de provoquer le moins de gêne possible pour les Usagers.

Les Usagers ne pourront réclamer aucune indemnité au Service de l'Eau Potable pour les interruptions de la fourniture d'eau résultant de gel, de sécheresse, de rupture de canalisation, de coupure d'électricité ou de toute autre cause analogue considérée comme cas de force majeure.

Il en est de même pour les variations de pression, la présence d'air, ou la mise en suspension de particules dans les conduites résultant des mêmes causes de force majeure.

Article 28 - Restrictions à l'utilisation de l'eau et modifications des caractéristiques de distribution

En cas de force majeure, le Service de l'Eau Potable pourra, à tout moment, interdire l'utilisation de l'eau par les Usagers pour tout autre usage que les besoins ménagers ou en limiter la consommation.

En outre, Dijon Métropole se réserve le droit, dans l'intérêt général, d'autoriser le Délegataire à modifier le réseau de distribution ainsi que la pression de service, même si les conditions de desserte des Usagers doivent être modifiées et sans que ceux-ci puissent réclamer une indemnité ou une réduction de la part de l'Eau Potable ait, en temps opportun, averti les Usagers des conséquences desdites modifications.

Dans le cadre des normes de potabilité, la constance des caractéristiques physiques et chimiques de l'eau distribuée ne pourra être garantie, compte tenu des

variations saisonnières possibles, des différences de traitement éventuelles, etc.

Article 29 - Cas du service de lutte contre l'incendie

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, certaines conduites du réseau pourront être fermées sans que les Usagers puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement. De même, il pourra être demandé aux Usagers de s'abstenir d'utiliser leur branchement.

La manœuvre des bouches et poteaux d'incendie incombent aux seuls agents du Service de l'Eau Potable du Délegataire, des services techniques municipaux et du SDIS.

En ce qui concerne les abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie, consentis conformément à l'article 14, l'Usager renonce à rechercher le Service de l'Eau Potable ou son Délegataire en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations et notamment de ses prises d'incendie ; il lui appartient d'en vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau tels qu'ils sont définis par la convention.

Le débit maximal dont peut disposer l'Usager est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à queue bée, il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

Lorsqu'un essai des appareils d'incendie de l'Usager est prévu, le Délegataire devra être averti dans les délais fixés par la Convention, de façon à pouvoir y assister éventuellement et, le cas échéant, y inviter le SDIS.

CHAPITRE VII - INFRACTIONS, RECOURS ET SAUVEGARDE

Article 30 - Infractions et poursuites

Les infractions au présent Règlement constatées par les agents du Service de l'Eau Potable, de son Délegataire ou par toute personne habilitée, peuvent donner lieu à une mise en demeure et éventuellement à des poursuites devant les tribunaux compétents.

Article 31 - Voies de recours des usagers

En cas de réclamation, l'Usager peut contacter le service clientèle du Délegataire du Service.

Si l'usager n'est pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut s'adresser au Directeur Régional pour lui demander de réexaminer sa demande.

Dans le cas où le plus haut niveau de recours interne du Délegataire n'aurait pas donné satisfaction à l'Usager, celui-ci peut s'adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr) pour rechercher une solution de règlement à l'amiable.

Règlement Général du Service de l'Eau Potable de Dijon Métropole

condition d'avoir été portées à la connaissance des Usagers. Cette information pourra être faite, notamment à l'occasion de la facturation suivante.

Les Usagers peuvent user du droit de résiliation qui leur est accordé par l'article 10 ci-dessus. Les résiliations qui interviennent dans ces conditions ont lieu de part et d'autre sans indemnité.

Article 37 - Clauses d'exécution

Le représentant de Dijon Métropole et les agents du Délegataire habilités à cet effet, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent Règlement.

A Dijon, le **28 AVR. 2017**

Pour Dijon Métropole
Son Président,



En cas de faute du Délegataire, l'Usager qui s'estime lésé peut saisir les tribunaux compétents pour les différends entre les Usagers d'un Service Public Industriel et Commercial et ce Service, ou les tribunaux administratifs si le litige porte sur l'assujettissement à la redevance d'eau potable ou le montant de celle-ci.

Dans ce dernier cas, préalablement à la saisine des tribunaux, l'Usager peut adresser un recours gracieux au Président de Dijon Métropole, représentant légal de la Collectivité et du Service de l'Eau Potable ; l'absence de réponse à ce recours dans un délai de quatre (4) mois valant décision de rejet.

Article 32 - Juridiction compétente

Le tribunal civil de Dijon est compétent pour tout litige opposant un Usager et le Service de l'Eau Potable.

Si l'eau distribuée par le Service est utilisée à des fins commerciales, le tribunal de commerce de Dijon est compétent.

Article 33 - Mesures de sauvegarde

En cas de non-respect des conditions définies dans le présent Règlement, troublant gravement soit le fonctionnement des réseaux d'adduction ou de distribution d'eau potable soit entraînant un risque pour la qualité sanitaire de l'eau, la réparation des dégâts éventuels et du préjudice subi par le Service de l'Eau Potable et son Délegataire est mise à la charge du responsable.

Le Service de l'Eau Potable ou son Délegataire pourra mettre en demeure l'Usager par lettre recommandée avec accusé de réception, de remédier à cette situation dans un délai inférieur à quarante-huit (48) heures.

CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 34 - Pénalités

Indépendamment du droit que le Service de l'Eau Potable ou son Délegataire se réserve par les précédents articles de suspendre les fournitures d'eau et de résilier d'office l'abonnement, les infractions au présent règlement, constatées par les agents du Service de l'Eau Potable, par son Délegataire, par le Maire ou son Délégué ou par un huissier de justice, peuvent donner lieu à des poursuites devant les tribunaux compétents.

Article 35 - Date d'application

Le présent Règlement est mis en vigueur à compter de la date de son approbation par Dijon Métropole et tout règlement antérieur est abrogé de ce fait.

Article 36 - Modification du Règlement

Des modifications au présent Règlement peuvent être décidées et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'à

- ANNEXE -

**Fiche de demande et de suivi
Réalisation d'un branchement d'eau potable
Territoire de Dijon Métropole**

Nota : pour un branchement en tranchée commune, il conviendra de compléter avec la fiche spécifique pour la réalisation d'un branchement d'assainissement annexée au Règlement Général du Service Assainissement de Dijon Métropole.