



LE REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

Le règlement du service désigne le document adopté par délibération du Comité Syndical du 19 mai 2026. Il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et du client.

1 - 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 des abonnés (production, traitement, transport, stockage, distribution et contrôle de l'eau, gestion des services à la clientèle).

1.1 La fourniture de l'eau

L'eau est fournie uniquement au moyen de branchements munis de compteurs dans le cadre d'un contrat d'abonnement.

1.2 La qualité de l'eau fournie

Le Service de l'eau potable est tenu de fournir une eau respectant constamment les normes de qualités (sanitaires) imposées par la réglementation en vigueur.

Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, le service est exécuté selon les dispositions de l'article 1.5 du présent règlement.

L'eau distribuée fait l'objet de contrôles réguliers dont les résultats officiels publiés par l'Agence Régionale de Santé sont mis à disposition sur le site du SILCEN.

Ils sont également disponibles au siège de la Collectivité. Le client peut contacter à tout moment le Service de l'eau potable pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée sur le territoire de la Collectivité.

1.3 Les engagements du service

Le Service de l'eau potable est tenu de fournir de l'eau à toute personne physique ou morale de bonne foi ayant demandé un abonnement, dans la limite des capacités des ouvrages, et conformément à l'article 4.

Les prestations garanties sont les suivantes :

- **Un contrôle régulier de l'eau**, avec de nombreuses analyses de qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire du Ministère des solidarités et de la santé par l'Agence régionale de santé,
- **Une assistance technique en cas d'urgence**, au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau,
- **Un accueil téléphonique**, au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 17h pour effectuer toutes démarches et répondre à toutes questions,
- **Une permanence** dans les conditions décrites sur votre facture clientèle indiquant :
 - L'adresse du point d'accueil clientèle,
 - Les jours d'ouverture,
 - Les heures d'ouverture,
- Une réponse écrite à tous courriers dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur la facture,
- Le respect des horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à domicile avec une plage horaire de 4 heures maximum garantie,

- Une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :
 - Envoi du devis sous 3 semaines après réception de la demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
 - Réalisation des travaux au plus tard le mois suivant (ou ultérieurement à une date convenue) après acceptation du devis, sous réserve de l'obtention des autorisations administratives et de toutes servitudes éventuelles notariée.
- Une mise en service rapide de l'alimentation en eau : lors de l'emménagement dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré (du lundi au vendredi) suivant la demande (sous réserve de l'existence du branchement et de la régularité des pièces administratives à fournir en amont de la demande).

Le service de l'eau potable est tenu d'assurer la continuité du service sous les réserves prévues aux articles 1.5, 1.6, 1.7 et 1.8.

1.4 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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

- d'utiliser l'eau autrement que pour son usage personnel (vous ne devez pas en céder ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ou en cas d'incidence momentanée de fourniture),
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de son contrat,
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics sans comptage,
- de modifier lui-même l'emplacement de son compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le plombage ou les cachets.

De même, il s'engage à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à sa disposition. Ainsi, il ne peut pas :

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables (cf. article 6),
- manœuvrer les appareils du réseau public,
- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public,
- relier entre elles des installations hydrauliques alimentées par le réseau public et des installations alimentées par une eau d'une autre provenance,
- faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt ou du robinet de purge,
- 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 sauf les exceptions prévues suivant des prescriptions techniques communiquées sur demande par le Service de l'eau potable,
- L'abonné est tenu d'assurer l'entretien, les réparations et le renouvellement des canalisations situées après compteur y compris l'abri compteur.

Toute infraction à cet article expose le client à la fermeture de son branchement, à ses frais, sans préjudice des poursuites que le Service de l'eau potable pourrait exercer contre lui.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres clients. Si après la fermeture de l'alimentation en eau, le client n'a pas suivi les prescriptions du SILCEN ou présenté des garanties suffisantes dans le délai de 30 jours, le contrat est résilié et le compteur enlevé.

La réouverture du branchement est facturée au client au prix renseigné au bordereau de prix en vigueur multiplié par cinq (5).

1.5 Cas de force majeure

Le Service de l'eau potable ne peut être tenu responsable d'une perturbation en qualité ou en quantité de la fourniture due à un cas de force majeure.

1.6 Interruptions du service

Dans l'intérêt général, le SILCEN peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Le Service de l'eau potable avertit les clients vingt-quatre (24) heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles.

Pendant tout arrêt d'eau, le client doit garder tous les robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Les abonnés ne peuvent réclamer aucune indemnité au distributeur pour les interruptions ou perturbations de la fourniture de l'eau d'une durée inférieure à quarante-huit (48) heures, résultant notamment de la réalisation de travaux sur le réseau ou les ouvrages de distribution d'eau, du gel, de la sécheresse, d'incendie ou de toute autre cause considérée comme un cas de force majeure.

Aucune indemnité ne peut être par ailleurs demandée en cas de variations de pression, pour la présence d'air dans les conduites ou pour la mise en suspension de particules dans les conduites résultant de ces événements.

Il appartient aux abonnés de s'informer de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique afin de s'adapter à la pression qui en résulte, notamment pour la pose de réducteur de pression à leur charge.

Le SILCEN est tenu de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression au branchement qui ne pourra être inférieure à 0,3 bar, exception faite des situations altimétriques incompatibles. Les périodes d'ouverture des bouches de lavage ou d'incendie ne constituent pas des périodes de service normal. En dépit des efforts de la Collectivité, les abonnés ne peuvent, par ailleurs, exiger une pression constante. Ils doivent en particulier accepter sans pouvoir demander aucune indemnité :

- Des variations de faible amplitude pouvant survenir à tout moment en service normal,
- Une modification permanente de la pression moyenne restant compatible avec l'usage de leurs installations intérieures, lorsqu'ils en ont été informés au moins cinq (5) jours à l'avance par le SILCEN.

1.7 Les modifications et restrictions du service

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Service de l'eau potable peut imposer, à tout moment, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

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

1.8 En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie

Le débit maximal dont peut disposer le client est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule 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 est prévu, le Service de l'eau potable doit en être averti cinq (5) jours à l'avance, de façon à pouvoir éventuellement y assister et, le cas échéant, y inviter le service de protection contre l'incendie.

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie (dont le Service de l'eau potable doit être immédiatement informé) :

- il peut être demandé à certains clients de s'abstenir d'utiliser leur branchement,
- les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les clients puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.
- La fourniture d'eau peut être perturbée (débit, qualité, pression) sans préavis et sans que les usagers puissent faire valoir un droit à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouches à clé, des bouches et poteaux d'incendie incombe aux seuls Service de l'eau potable et service de lutte contre l'incendie.

2 - LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Pour accéder au service de l'eau, le client doit souscrire un contrat d'abonnement auprès du Service de l'eau potable.

2.1 La souscription du contrat

Toute personne physique ou morale doit demander un abonnement par écrit (courriel ou envoi postal) ou directement dans les locaux du SILCEN en indiquant les usages prévus de l'eau sous réserve de la production au moment de la souscription des pièces mentionnées sur le contrat d'abonnement (pièce d'identité, bail ou titre de propriété, extrait Kbis...). La signature du contrat vaut acceptation, sans réserve, du Règlement de Service et des tarifs (disponible sur le site internet).

A compter de la souscription du contrat, l'abonné est redevable de :

- frais d'accès au service d'un montant figurant aux conditions particulières du présent règlement ;
- frais d'ouverture du branchement indiqué ci-après sauf dans le où le contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent.
- l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours et autre frais fixes ;
- du volume d'eau consommé ou estimé par le service de l'eau potable ;

A défaut de démarche d'ouverture de contrat lors de l'entrée dans les lieux, le service de l'eau peut régulariser la situation et appliquer un rappel depuis la date d'entrée dans le logement.

Le contrat d'abonnement prend effet à la date :

- soit d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit d'ouverture de l'alimentation en eau.

En cas de consommation à des fins professionnelles susceptible de générer des risques de pollution du réseau d'eau potable par retour d'eau, le demandeur doit donner toutes les informations utiles permettant au service de l'eau potable d'apprécier les mesures de précautions à prendre. Les renseignements qu'il fournit engagent sa responsabilité

2.2 Le traitement des données nominatives

Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification sur les données nominatives le concernant. Le service s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité que celle(s) strictement nécessaire(s) à la gestion de son service.

2.3 Durée et résiliation du contrat

Le contrat est à durée indéterminée.

Toute personne physique ou morale quittant le logement a l'obligation de procéder à la résiliation de son contrat.

Le client peut résilier son contrat à tout moment par écrit (courriel ou envoi postal) ou directement dans les locaux du SILCEN. L'abonnement prend fin dans un délai qui ne peut excéder 15 jours.

Le service de l'eau effectue un relevé du compteur. L'index peut être fourni par l'abonné après vérification par le SILCEN de la cohérence des consommations.

Une facture d'arrêt de compte est alors adressée comprenant :

- les frais d'abonnement pour la période écoulée au prorata temporis,
- Les frais correspondants aux volumes réellement consommés.

En cas de déménagement, l'alimentation en eau peut être maintenue si le successeur s'est fait connaître et s'il emménage dans un délai court.

En cas de décès, tant que la résiliation n'est pas effective, le titulaire du contrat d'abonnement reste responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée, ou à défaut son héritier légalement désigné.

Dans tous les cas, chaque changement de situation administrative doit être signalé au service de l'eau. Le service se réserve le droit de mettre fin à tout contrat non régularisé, engendrant l'arrêt de l'alimentation en eau.

A défaut de résiliation de la part du client, le Service de l'eau potable peut régulariser sa situation en résiliant d'office son contrat et en appliquant une pénalité administrative prévue dans le bordereau de prix en vigueur.

Lors de son départ définitif, le client ferme le robinet d'arrêt au compteur ou demande, en cas de difficulté, l'intervention du Service de l'eau potable, celui-ci ne pouvant être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Toute intervention du Service de l'eau potable est facturée au tarif en vigueur au bordereau contractuel.

La résiliation du contrat, tout comme la souscription d'un nouveau contrat, peuvent donner lieu au paiement des frais de fermeture ou d'ouverture du branchement dès lors que ceux-ci ont été effectifs.

2.4 Contrats particuliers

Les abonnés sont par défaut des abonnés domestiques.

2.4.1 Contrat d'abonnement agricole

Certains abonnés sont susceptibles de bénéficier du tarif agricole, selon les critères définis par la réglementation en vigueur et la délibération du comité syndical.

Un abonnement agricole est obligatoirement lié à un compteur dédié à l'usage agricole.

Le SILCEN peut vérifier régulièrement le caractère effectif de l'activité agricole de l'abonné en demandant toute pièce justificative de cette activité. Si l'abonné ne peut fournir ces pièces dans un délai d'un (1) mois, son contrat d'abonnement deviendra un contrat d'abonnement domestique.

2.4.2 Cas d'abonnement de chantier

L'abonnement de chantier est un abonnement consenti aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers des immeubles collectifs ou industriels. Il a une durée limitée et est accordé sous réserve ne pas perturber le service de distribution de l'eau.

Les frais liés à la souscription ainsi que ceux liés à la consommation sont à la charge de l'entreprise demandeuse. A la fin du chantier l'abonnement est résilié au profit d'un nouvel abonnement souscrit par le propriétaire.

En ce qui concerne les frais de branchement, trois cas peuvent être envisagés :

- L'utilisation de l'ancien branchement de la parcelle sous réserve que celui-ci soit en bon état et que le diamètre soit correctement dimensionné. Le compteur de chantier est alors installé. Le branchement est supprimé à la fin du chantier aux frais de l'entreprise.
- La mise en place d'un nouveau branchement dimensionné en fonction de la demande de l'abonné et d'un nouveau compteur. Le branchement est supprimé à la fin du chantier aux frais de l'entreprise.
- La réalisation d'un branchement définitif et la mise en place d'un compteur définitif, aux frais du propriétaire. La consommation relevée pendant la durée du chantier reste à la charge de l'entreprise. Le compteur sera relevé à la demande de l'entreprise en fin de chantier pour solde de tout compte et facturation.

2.4.3 Cas des immeubles collectifs (loi SRU)

Deux modes d'abonnements peuvent être proposés :

- Un abonnement individuel par logement

Tous les appartements, locaux, ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits, en plus de l'abonnement du compteur général.

- Un abonnement unique pris en charge par le Propriétaire de l'immeuble ou Syndic

Le contrat est souscrit pour l'ensemble par le propriétaire de l'immeuble ou le syndic pour un compteur général. Une facture unique est basée sur la consommation de ce compteur.

Pour les immeubles équipés de branchement unique divisés en lots distincts, affecté à un usage autonome (appartements, locaux commerciaux, bureaux, ...), le montant de l'abonnement est multiplié par le nombre de locaux composant l'immeuble. Les abonnements sont soumis aux mêmes conditions que pour l'habitat individuel.

3 - LA FACTURE

3.1 La périodicité de la facture

La facturation se fait semestriellement soit, hors exceptions, deux (2) factures par an. :

- Une facture intermédiaire
- Une facture Solde de la consommation sur la relève de compteur.

3.2 La présentation de la facture

La présentation de la facture est conforme aux prescriptions réglementaires. Elle comprend :

- une partie fixe (abonnement) facturée à l'avance pour le semestre à venir, au prorata temporis en fonction du Ø du compteur souscrit,
- une partie variable (consommation) facturée à terme échu, semestriellement sur la base de la consommation estimée ou relevée. Elle comprend aussi des redevances revenant aux organismes publics.

Elle peut aussi comprendre, le cas échéant, une rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif.

Les éléments de la facture sont soumis à la TVA aux taux en vigueur.

3.3 Les tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés par une délibération prise par la Collectivité. Les tarifs en vigueur lors de la souscription sont remis au client à sa demande.

Aux tarifs de l'eau s'ajoutent les taxes et redevances prévues par la réglementation en vigueur.

La facture contrat (cf. article 2.1) comprend outre l'abonnement, les frais d'accès au service prévus aux conditions particulières.

Si le client s'est abonné ou a demandé la résiliation en cours de période, l'abonnement lui est facturé au prorata temporis (au jour).

3.4 Le relevé de la consommation d'eau ou la consommation estimée

a) Le relevé de la consommation :

Toutes facilités doivent être accordées au Service de l'eau potable pour le relevé du compteur qui a lieu au moins une fois par an.

Si au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder au compteur, il laisse sur place une carte relève à compléter et à renvoyer dans un délai maximal de 8 jours. Le client peut également communiquer par internet l'index relevé par ses soins.

Si la transmission n'a pas eu lieu dans les 8 jours, la consommation est estimée sur la base de la consommation de l'année précédente ou de la période correspondante de l'année précédente. Le compte du client est régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué durant deux années successives, le Service de l'eau potable est en droit d'exiger du client qu'il lui permette, en lui fixant rendez-vous, de procéder à la lecture du compteur et ceci dans un délai maximum de 15 jours. Les frais de déplacement correspondants sont à la charge du client.

Faute pour le client de donner suite à la demande de rendez-vous, le Service de l'eau potable peut fermer le branchement.

En cas d'inaccessibilité du compteur (compteur situé à l'intérieur de l'unité d'habitation et client absent ou refusant l'accès au lieu...) ou de non-conformité de son abri (cf. article 5 du présent règlement), le Service de l'eau potable peut imposer la mise en place d'un système de relève à distance ou la mise en conformité de l'abri (déplacement dans un lieu accessible par le service des eaux), aux frais du client.

Les consommations relevées sont facturées, après déduction de l'acompte perçu au titre de la facture sur consommation estimée précédente.

b) La consommation estimée :

Entre deux relevés, la consommation du client est facturée sur la base de la consommation de l'année précédente ou de la période correspondante de l'année précédente.

A défaut d'historique de consommation, l'estimation est facturée sur la base d'une consommation moyenne calculée en utilisant les données suivantes :

Calibre du compteur en mm	Consommation de référence en m ³
15	120
20	450
20 - 30	1 200
40	3 000
50 à 65	4 000
Au-delà de 65	6 000

Un écart signalé entre la consommation estimée et la consommation réelle relevée par le client ne donne pas lieu à une annulation et réédition de la facture : le compte du client est régularisé lors de la prochaine facturation sur relevé.

Il appartient à l'abonné de surveiller périodiquement ses installations privées ainsi que sa consommation afin de s'assurer qu'il n'existe pas de consommation anormale susceptibles d'être attribuées à des fuites, les surconsommations étant à sa charge. En cas de fuite exceptionnelle après compteur, l'abonné pourra éventuellement bénéficier du dispositif prévu dans les conditions particulières du présent règlement de service.

Cas de l'habitat collectif

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

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

3.5 Le paiement des factures

Le paiement doit être effectué dans son intégralité dès réception et dans tous les cas avant la date limite indiquée sur la facture, sauf si l'abonné a opté pour le règlement par prélèvement mensuel dans le cas où celui-ci a pu être mis en place.

Toute réclamation doit être portée au plus tôt par écrit à la connaissance du Service de l'eau potable.

Tout client éprouvant des difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité peut se manifester auprès du Service de l'eau potable pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière de nature à préserver son accès à la fourniture d'eau, en application de la réglementation en vigueur ou l'établissement d'échéanciers de paiement afin de permettre d'adapter le règlement des factures en fonction de ses ressources.

Si les factures ne sont pas acquittées dans le délai imparti et si le client ne peut apporter la preuve du bienfondé de sa réclamation, il - et l'ensemble des abonnés co-solidaires - est considéré comme un abonné défaillant et s'expose aux poursuites légales intentées par le Service de l'eau.

3.6 Modalités de paiement des factures

Les modalités de paiements sont celles indiquée sur la facture. Le paiement s'effectue auprès du Service de Gestion Comptable (SGC) du Service de l'Eau.

En cas de décès d'un abonné, ses ayants droits sont responsables solidairement et indivisiblement, de toutes les sommes dues en vertu de l'abonnement initial. Dès que le SILCEN est informé du décès, il procède à la résiliation d'office de l'abonnement et l'interruption de la fourniture d'eau avec établissement d'une facture de fin de contrat, sauf demande contraire des héritiers et ayants droits.

Ces modalités de paiement s'appliquent également pour le paiement des prestations autres que celles de fourniture d'eau.

3.7 Réclamations

Toute réclamation doit être envoyée par écrit au distributeur d'eau à l'adresse figurant sur les factures, lequel est tenu de répondre dans un délai de 15 jour ouvré, une réponse écrite motivée.

Si le litige persiste, le consommateur peut saisir la Médiation de l'Eau par internet sur le site www.mediation-eau.fr ou par courrier envoyé à l'adresse : Médiation de l'Eau – BP 40463 – 75366 PARIS CEDEX 08

4 - LE BRANCHEMENT

Le branchement est le dispositif qui relie la prise d'eau sur la conduite de distribution publique au système de comptage inclus. Il suit le trajet le plus court possible. Sa longueur ne pourra excéder 15 mètres linéaires.

C'est un ouvrage public qui appartient au SILCEN.

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et du robinet d'arrêt ;
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que sous le domaine privé ;
- le dispositif de comptage qui comprend :
 - Le robinet d'arrêt avant compteur (le cas échéant) ;
 - Le compteur avec sa capsule de plombage ou cachet ;
 - Le rail (le cas échéant) ;
 - Le système de relevé à distance (le cas échéant) ;
 - Le clapet anti-retour (le cas échéant) ;
 - Les accessoires de montage ;
 - Le joint aval (après compteur en amont des installations intérieures) s'il est fourni et posé par le SERVICE DE L'EAU POTABLE.
- Abri compteur

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.

Dans le cas où le système de comptage ou le robinet d'arrêt général est inexistant, le branchement s'arrête à la limite de propriété.

Le SILCEN assure la garde, la surveillance, l'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement situé dans le domaine public (hors abri compteur, propriété de l'abonné).

L'abonné assure la garde et la surveillance des parties du branchement situées à l'intérieur de sa propriété. Il est tenu d'informer le SILCEN de toute anomalie constatée sur ces éléments et de laisser accessible le branchement jusqu'au dispositif de comptage inclus. L'abonné supporte les dommages pouvant résulter de cette partie du branchement s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence de sa part.

4.2 Mise en place d'un branchement

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Service de l'eau et après accord commun sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Celui-ci est positionné au droit du réseau public existant.

Tous les travaux de terrassement dans le domaine public sont réalisés par le service de l'eau. En revanche les travaux de terrassement dans le domaine privé peuvent être réalisés librement par le demandeur.

Les travaux d'installation sont réalisés par le Service de l'eau et sous sa responsabilité.

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

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

4.3 L'installation et la mise en service

Le Service de l'eau potable définit les caractéristiques du branchement de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation en fonction des besoins exprimés. Il donne son accord sur son implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Le branchement ne doit pas se trouver sous un revêtement de sol (dallage, semis et plantations).

Le branchement situé en domaine privé en amont du compteur doit rester accessible afin que le Service de l'eau potable puisse notamment s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur le tronçon de la conduite.

Les réparations ou l'entretien de toutes ou parties du branchement qui serait dans le domaine du privé ne comprennent pas :

- La remise en état des aménagements privés limitant ou empêchant l'accès au dispositif de comptage,
- Les frais de déplacement ou de modification de branchements effectués à la demande de l'abonné,
- La remise en état des lieux consécutive aux interventions (réfection de pelouse, enrobés ou de tout aménagement de surface,...)

Si, pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, le client demande des modifications aux dispositions arrêtées par le Service de l'eau potable pour l'établissement du branchement, celui-ci peut lui donner satisfaction sous réserve que le client prenne à sa charge le supplément de dépenses d'installation ou d'entretien en résultant. Le Service de l'eau potable demeure toutefois libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Le Service de l'eau potable peut surseoir à accorder un abonnement / branchement ou limiter le débit de celui-ci, si :

- l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant ; dans ce cas, la Collectivité se réserve le droit de donner la suite qu'elle juge convenable,
- la protection anti-retour n'est pas adaptée,
- les travaux de réalisation du branchement n'ont pas été intégralement payés.
- En cas de compteur agricole, celui-ci ne fait pas l'objet d'un comptage spécifique.

Afin d'éviter des accidents sur les installations intérieures, la mise en service est effectuée en présence du demandeur du branchement ou de toute personne désignée par lui.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le Service de l'eau potable peut exiger la preuve que le demandeur est en règle avec les règlements d'urbanisme et la réglementation sanitaire.

Cas du branchement d'arrosage

L'abonné peut demander la pose d'un compteur d'arrosage. Il pourra lui être accordé sous réserve que le réseau sur lequel il sera installé puisse l'alimenter sans porter préjudice aux abonnés déjà raccordés. Dans le cas contraire il sera refusé.

Dans le cas où la demande est validée celui-ci fera l'objet d'un branchement distinct du branchement domestique et sera destiné à comptabiliser l'eau réservée à l'arrosage des jardins, à l'irrigation ou à tout autre usage ne générant pas une eau usée pouvant être rejetée dans tout système d'assainissement collectif.

Ce branchement indépendant donnera lieu à une facture séparée, dégrevée des tarifs liés au traitement de l'assainissement collectif.

L'abonné s'engage à ne pas interconnecter les installations domestiques au réseau alimenté par ce branchement d'arrosage. Dans le cas où ce dernier vienne à enfreindre cette interdiction, cela sera considéré comme une fraude. Le branchement sera alors fermé et les pénalités financières prévues dans les conditions particulières pourront être appliquées.

4.4 La suppression d'un branchement

Les branchements peuvent être supprimés à la demande des propriétaires et à leurs frais.

Ils peuvent l'être également sur décision du Service de l'eau potable (lors de contrats d'abonnement résiliés depuis plus de cinq ans, et après information préalable du propriétaire du terrain). La suppression du branchement est alors réalisée par le Service de l'eau à ses frais.

4.5 Travaux d'installation – Paiement

Les travaux d'installation de branchement sont exécutés par le Service de l'eau potable.

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement ou à sa suppression (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du demandeur (propriétaire, copropriété...). Le Service de l'eau potable lui présente un devis des travaux à réaliser et des frais correspondants en appliquant les tarifs fixés au bordereau de prix en vigueur. Le devis précise les délais d'exécution de ces travaux. Il est retourné au Service de l'eau potable, signé par le demandeur.

La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture, et sous réserve de la souscription du contrat d'abonnement.

4.6 L'entretien, la réparation et le renouvellement du branchement

Les travaux d'entretien, de réparation et de renouvellement des branchements sont exécutés par le Service de l'eau potable.

Le client doit signaler sans retard au Service de l'eau potable tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement, tels que bruit, baisse de pression, fuite, affaissement du sol...

Pour la partie située en domaine public le Service de l'eau potable prend à sa charge les réparations, le renouvellement ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement.

Le client assume la garde et la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité. Il supporte les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence de sa part.

L'entretien à la charge du Service de l'eau potable ne comprend pas :

- les frais de remise en état des installations mises en place par le propriétaire/le client ou ses prédécesseurs postérieurement à l'établissement du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou espaces aménagés...),
- les frais de déplacement ou de modification des branchements à la demande de l'abonné,
- les frais de réparation résultant d'une faute prouvée du client.

Ces frais sont à la charge du client.

4.7 Branchement non conforme

Les branchements ne respectant pas les prescriptions des articles ci-avant sont modifiés aux frais du client / du propriétaire, dès qu'une intervention devient nécessaire (en raison notamment d'un(e) fuite, renouvellement, réhabilitation ou toute autre cause). A cette occasion, le Service de l'eau potable se réserve le droit de déplacer le compteur en limite de propriété ou en domaine public.

Les branchements devenus non conformes du fait de l'évolution de la réglementation sont réhabilités par le Service de l'eau potable, à ses frais, et ce jusqu'au compteur. Celui-ci est alors, dans la mesure du possible, déplacé en limite de propriété ou posé en domaine public. Les travaux correspondants sont pris en charge par le Service de l'eau potable.

4.8 Ouverture et Fermeture du branchement

Les frais d'ouverture et de fermeture à la demande du client, ou en cas de non-respect du règlement de service sont à la charge de ce dernier. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement et indiqués dans le bordereau de prix en vigueur.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

4.9 Raccordement au réseau public des lotissements et des opérations groupées de construction

Les réseaux de distribution d'eau potable destinés à alimenter, à partir du réseau public, les habitations et les autres locaux faisant partie d'un lotissement ou d'une opération groupée de constructions sont mis en place dans les conditions fixées par le SILCEN. Le SILCEN peut refuser la fourniture de l'eau lorsque le réseau d'un lotissement ou d'une opération groupée de construction n'a pas été réalisé conformément à ces dispositions.

Les frais de raccordement au réseau public sont à la charge du demandeur.

Lorsque les canalisations privées sont intégrées dans le patrimoine du service public de distribution d'eau potable, elles deviennent sa propriété sans indemnité. Le SILCEN en assure alors l'entretien.

Dans le cas où un renforcement de réseau devant supporter le nouvel ouvrage serait nécessaire, ces frais seront à la charge du demandeur. A défaut, le service de l'eau peut refuser la souscription d'un abonnement ou en limiter le débit d'alimentation en eau.

5 - LE COMPTEUR

Les compteurs sont des appareils publics qui sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le distributeur d'eau. Le client en a la garde et la responsabilité. Les compteurs sont posés et maintenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le Service de l'eau. Ils sont propriété du SILCEN. Cela ne comprend pas les installations situées après le compteur (joint et robinet d'arrêt après compteur et/ou clapet anti-retour).

Hormis les agents du SILCEN ou ses prestataires, personne n'est autorisé à procéder à une intervention sur les compteurs. Toute intervention constatée ayant entraîné une détérioration du compteur pourra donner lieu au remplacement de tout équipements endommagés aux frais de l'abonné.

5.1 Les caractéristiques du compteur

Le compteur doit être placé aussi près que possible des limites du domaine public. Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le Service de l'eau compte tenu des besoins déclarés par le client, et conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure. S'il s'avère que la consommation ne correspond finalement pas aux besoins du client, le distributeur d'eau remplace, aux frais de ce dernier, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent.

Le client signale sans retard au Service de l'eau tout indice d'un fonctionnement défectueux du compteur.

De même, en cas de modification de l'usage de l'eau, le client doit prévenir le distributeur d'eau afin que son compteur soit adapté à ses nouveaux usages.

5.2 La vérification du compteur

Le Service de l'eau potable vérifie les compteurs à l'occasion de chaque relevé. Il pourra également procéder à leur vérification aussi souvent qu'il le juge utile.

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

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

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification seront à la charge du demandeur. Ces frais sont fixés dans les conditions particulières du présent règlement de service. Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification seront alors supportés par le distributeur d'eau.

5.3 L'entretien et le renouvellement du compteur

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Distributeur d'eau, à ses frais.

Si le compteur a subi une usure normale, ou une détérioration dont le client n'est pas responsable, il est réparé ou remplacé au frais du SILCEN.

En revanche, il est remplacé ou réparé aux frais du client selon le tarif en vigueur dans les cas où :

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

Toute modification ou dégradation du comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement.

Cette intervention n'exclut pas les sanctions éventuelles et recours du SILCEN à l'encontre du client.

Les précautions particulières à prendre pour assurer une bonne protection contre le gel sont mentionnées dans des conditions particulières (annexe jointe).

Toutes dépenses ainsi engagées par le Service de l'eau dans ce contexte pour le compte de l'abonné font l'objet d'un décompte dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

5.4 La fraude au compteur

L'approvisionnement en eau sur le réseau public s'effectue exclusivement au moyen de branchements équipés d'un compteur.

Outre les mesures de coupures d'eau visées à l'article 1.4 ci-dessus, le client s'expose au paiement de la pénalité visée ci-dessous en cas de constatation de l'une des infractions qui suivent :

- modification de l'implantation du compteur (déplacement, suppression, retournement..) ;
- altération ou gêne volontaire de son fonctionnement ;
- altération ou suppression du dispositif mis en place par le service des eaux pour en assurer la protection (plomb, bague d'invulnérabilité..) ;
- raccordement hors branchement sur la canalisation publique desservant l'immeuble de l'abonné ;
- piquage ou perforation de la canalisation équipant le branchement ;

La constatation de l'une de ces infractions par tout huissier, tout agent assermenté du service des eaux ou toute personne investie d'un pouvoir de police sera opposable à l'utilisateur jusqu'à preuve du contraire. Les frais de constat seront mis à la charge de l'utilisateur contrevenant selon le montant indiqué dans les conditions particulières annexées au présent règlement de service.

Toute personne s'approvisionnant en eau au réseau de distribution publique sans que cette consommation ne donne lieu à une comptabilisation par un compteur agréé par le distributeur d'eau se verra appliquer une pénalité correspondant à une consommation minimale de 800 m³ facturée au tarif au jour de la constatation de l'infraction, sauf pour le service des eaux à prouver l'existence d'un préjudice supérieur.

Outre cette pénalité financière, des poursuites pénales pourront être engagées pour vol d'eau.

5.5 La dépose du compteur

Le compteur peut être déposé à la demande du client. Cette dépose lui est facturée selon les tarifs fixés aux conditions particulières.

5.6 Accessibilité du compteur

Le compteur d'eau, propriété du service de l'eau, doit demeurer en permanence accessible aux agents du service pour les besoins :

- de la relève ;
- du contrôle ;
- de l'entretien ;
- de la vérification du fonctionnement du compteur ;
- du remplacement du matériel ;
- et de toute intervention nécessaire à l'exploitation du réseau.

L'abonné est tenu de prendre toutes dispositions utiles afin de garantir un accès libre, facile et sécurisé au compteur et à ses équipements annexes.

L'abri compteur ne doit pas être verrouillé par un système dont le service ne dispose pas du moyen d'ouverture.

6 - LES INSTALLATIONS PRIVÉES

Les installations privées sont les installations de distribution situées après le compteur.

6.1 Règles générales

La réalisation des installations privées est exécutée aux frais du client.

En règle générale, tout équipement situé après compteur : Robinets, joints, détendeurs, disconnecteurs, canalisations, vannes d'arrêt

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

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

Le Service de l'eau potable ne peut être tenu pour responsable des pollutions ou des dégradations de la qualité de l'eau trouvant leur origine dans l'état ou le fonctionnement des installations privées ; notamment celles résultant d'éventuels retours d'eau chaude ou d'eau polluée en provenance des échangeurs, ballons, chaufferies, surpresseurs, et autres équipements privés.

6.2 Utilisation d'une ressource en eau alternative ou complémentaire au réseau public de distribution d'eau potable

Conformément aux dispositions des articles L.2224-12, L.2224-12-2 et R.2224-19 et suivants du Code général des collectivités territoriales, aux dispositions du Code de la santé publique ainsi qu'aux prescriptions réglementaires et normatives relatives à la protection des réseaux d'eau destinée à la consommation humaine, tout abonné utilisant ou souhaitant utiliser une ressource en eau autre que celle provenant du réseau public de distribution d'eau potable est tenu d'en effectuer la déclaration préalable auprès du service de l'eau.

Sont notamment concernés les puits, forages, sources privées, dispositifs de récupération des eaux de pluie, réutilisations d'eaux non destinées à la consommation humaine, ainsi que toute autre ressource alternative ou complémentaire.

L'abonné communique au service, à première demande :

- la nature et la localisation de la ressource ;
- les usages de l'eau concernée ;
- les caractéristiques techniques des installations ;
- les schémas ou descriptifs des réseaux intérieurs ;
- les dispositifs de protection sanitaire mis en œuvre.

Les installations alimentées par une ressource alternative doivent être conçues, réalisées, exploitées et entretenues de manière à ne présenter aucun risque de contamination, de pollution ou de dysfonctionnement du réseau public de distribution d'eau potable.

Toute communication directe ou indirecte entre un réseau alimenté par une ressource alternative et le réseau public de distribution d'eau potable est strictement interdite.

Les installations intérieures doivent notamment être équipées de dispositifs de protection conformes à la réglementation en vigueur et adaptés au niveau de risque présenté par les installations, notamment des dispositifs de disconnexion ou de protection contre les retours d'eau.

L'abonné demeure seul responsable :

- de la conformité réglementaire de ses installations privées ;
- de l'entretien et du bon fonctionnement des dispositifs de protection ;
- des conséquences sanitaires ou techniques pouvant résulter de l'utilisation de cette ressource alternative.

Le service de l'eau peut procéder, à tout moment, aux opérations de contrôle des installations privées utilisant une autre ressource en eau, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Ces contrôles ont notamment pour objet de vérifier :

- l'absence d'interconnexion entre les réseaux ;
- la conformité des installations aux prescriptions sanitaires ;
- l'existence et le bon fonctionnement des dispositifs de protection ;
- l'absence de risque de retour d'eau ou de contamination du réseau public.

L'abonné est tenu :

- de laisser aux agents habilités du service un libre accès aux installations concernées ;
- de fournir tout document ou information utile à l'exercice du contrôle ;
- de permettre la réalisation des vérifications nécessaires.

Les agents du service peuvent accéder aux installations dans les conditions prévues par les textes en vigueur, après information préalable de l'abonné, sauf situation d'urgence ou risque grave pour le réseau public ou la santé publique.

Les frais engagés pour les opérations de contrôle peuvent être facturés à l'abonné conformément aux tarifs en vigueur.

Lorsque le contrôle révèle une anomalie, une non-conformité, une absence de protection réglementaire ou un risque pour le réseau public de distribution d'eau potable, le service notifie à l'abonné les mesures correctives à mettre en œuvre ainsi que le délai imparti pour leur exécution.

En cas de danger grave ou immédiat pour le réseau public ou la santé publique, ou en cas d'inexécution des prescriptions imposées dans les délais fixés, le service peut, sans préjudice des poursuites ou mesures prévues par les textes en vigueur :

- suspendre l'alimentation en eau potable ;
- imposer toute mesure conservatoire nécessaire à la préservation du réseau public.

Le rétablissement du service est subordonné :

- à la réalisation complète des travaux prescrits ;
- à la vérification de leur conformité par le service ;
- et au règlement des frais éventuellement dus au titre des contrôles, interventions ou travaux réalisés par le service.

Le service de l'eau décline toute responsabilité pour les dommages résultant :

- de l'existence ou du fonctionnement d'installations privées alimentées par une ressource alternative ;
- de l'absence, de l'insuffisance ou de la défaillance des dispositifs de protection sanitaire ;
- ou d'une utilisation non conforme des installations par l'abonné ou les occupants de l'immeuble.

Les prescriptions du présent article s'imposent à tout propriétaire, abonné, occupant ou usager desservi par le réseau public de distribution d'eau potable.

6.3 Le service incendie privé

Si le réseau le permet, le client peut installer sous son entière responsabilité et en accord avec le service des eaux, la Direction des services d'incendie, un système incendie privé alimenté à partir du réseau d'eau potable.

Ce réseau d'incendie privé ne doit pas être connecté aux réseaux à usage sanitaire ou industriel et est conçu de façon à éviter des retours d'eau dans le réseau public.

Il est muni d'un compteur et fait l'objet d'un abonnement ordinaire distinct (cf. article 2).

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

7 - LES CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT

7.1 Date d'application

Le présent règlement entre en vigueur à compter de la date acceptée par la Collectivité, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

7.2 Modification du règlement

Le présent règlement peut être modifié selon la même procédure que celle suivie pour l'établissement du règlement initial.

Le règlement de Service est remis aux abonnés à la souscription du contrat d'abonnement et disponible sur le site internet du SILCEN.

8 - DISPOSITIONS EN CAS DE NON-RESPECT DES PRESCRIPTIONS DU PRESENT REGLEMENT

Les agents du SILCEN sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à faire toutes vérifications et à constater tout manquement au présent règlement.

Le non-respect du présent règlement donne lieu à l'application de frais et/ou de pénalités dont les montants sont indiqués dans les conditions particulières. Ces frais et/ou pénalités peuvent être recouvrés sur la facture d'eau.

Par ailleurs, si la nature des manquements au règlement le justifie, le service de l'eau peut réduire l'alimentation en eau pour les seuls besoins à minima, après mise en demeure restée sans effet.

En cas de danger grave ou imminent, le branchement peut être fermé sans préavis, à titre conservatoire. Le service de l'eau se réserve le droit, le cas échéant, d'engager des poursuites judiciaires.

Ces dispositions s'appliquent à tous les abonnements.

9 - LITIGES

Les contestations auxquelles peut donner lieu l'application et l'exécution du présent règlement seront portées devant les juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile.

10 - APPLICATION DU REGLEMENT DE SERVICE

La régie de l'eau du SILCEN est chargée de l'exécution du présent règlement sous l'autorité du Président.

ANNEXE - CONDITIONS PARTICULIERES

SURCONSOMMATION LIEE A UNE FUITE SUR LES INSTALLATIONS PRIVEES (Application loi Warsmann)

Lorsque la consommation d'eau d'un client vient à augmenter brutalement du fait d'une fuite avérée sur son installation (à l'exclusion des fuites situées sur toute partie visible à l'intérieur des bâtiments), le client bénéficiera, au-delà de 2 fois la consommation normale, d'un abattement de 100% des volumes constatés.

La consommation concernée est celle de la période à l'issue de laquelle la fuite est signalée soit par le service, soit par l'abonné.

Au-delà de cette date, toute consommation sera facturée en intégralité aux tarifs habituels.

Par consommation normale au sens du présent article, il faut entendre :

- la moyenne des consommations mesurées pour la même période au cours des trois années précédentes ;
- à défaut, la moyenne des consommations mesurées pour la même période au cours d'une durée plus courte au moins égale à une année ;
- à défaut, la consommation moyenne calculée en utilisant les données disponibles concernant les clients appartenant à la même catégorie.

La remise s'applique aux abonnés en cas de fuite sur leurs installations, sous réserve qu'ils puissent fournir la preuve des recherches effectuées pour détecter les défauts de leurs installations et des réparations effectuées.

Cette remise ne s'appliquera pas en cas avéré de négligence du client (délai de réparation élevé, fuite visible, mauvais entretien et surveillance des installations intérieures...).

PRECAUTIONS A PRENDRE CONTRE LE GEL

Le compteur qui sert à mesurer la consommation d'eau est, que le client soit propriétaire ou locataire, sous sa garde. Afin de le protéger des rigueurs de l'hiver il devra prendre les précautions qui s'imposent.

En cas d'absence prolongée, ne pas oublier de vidanger les installations. Pour les vidanger correctement, il faut :

1. Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est-à-dire situé entre le compteur et la canalisation publique),
2. Ouvrir simultanément les robinets des installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,
3. Ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (c'est-à-dire entre le compteur et les installations intérieures) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus, puis refermer.

Ne pas oublier, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets des installations sanitaires, ce qui évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur.

- Si le compteur est situé dans une niche (regard de façade) il convient de l'entourer de laine de verre.
- Si le compteur est situé en regard enterré, il convient de mettre en place au-dessus du compteur une plaque antigel : laine de verre enfermée dans un sac plastique étanche, polystyrène ou bois sont d'excellent protecteur contre le froid.
- Il faut éviter d'ouvrir le regard ou la niche du compteur protégé en période de gel.

- Pour éviter le gel du compteur et des canalisations situées à l'intérieur des habitations :
 - ne jamais couper complètement le chauffage en période de froid,
 - en cas de gel intense et prolongé, laisser couler en permanence, dans l'évier, un filet d'eau assez important de façon à assurer une circulation constante dans l'installation. La dépense est dérisoire en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le gel dans les conduites.
 - calorifuger les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations) ainsi que le compteur : chiffons, papier journal, cartons, paille, bandelette de mousse, laine de verre peuvent faire l'affaire.
- Si le compteur est installé dans un local non chauffé (garage, cave ..), s'il est proche d'une ventilation, ou s'il est à l'extérieur de l'installation mais non enterré, le client peut :
 - soit demander au Service des Eaux de lui présenter un devis en vue de modifier l'installation (cela peut être la meilleure solution dans certains cas),
 - soit calorifuger le compteur et les conduites, calfeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson.

Il est possible de trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.

Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle des installations également exposées :

- dans tous les cas de figure, interposer un morceau de tuyau non conducteur (plastique par exemple) à l'aval du compteur, entre celui-ci et les installations intérieures.
- mettre hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.

En cas de début de gel (constatable par un manque d'eau), le client doit :

- d'une part dégeler l'installation (un sèche-cheveux ou des serpillères chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée ; mais sans jamais utiliser une flamme).
- d'autre part vidanger l'installation comme dit plus haut.

CAS DES IMMEUBLES COLLECTIFS (loi SRU)

- Un abonnement unique pris en charge par le Propriétaire de l'immeuble ou Syndic
 - Demande de devis par le promoteur, bailleur social ou autre interlocuteur pour un compteur de chantier
 - Acceptation du devis
 - Pose du compteur de chantier (alimentation de la construction)
 - Etablissement du devis pour le branchement de l'immeuble ou du lotissement et la pose du compteur définitif
 - Souscription d'un contrat unique par la copropriété

- Un abonnement individuel par logement

Pour les constructions neuves :

Tous les appartements, locaux, ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits, en plus de l'abonnement du compteur général

- Demande de devis par le promoteur, bailleur social ou autre interlocuteur pour un compteur de chantier
- Acceptation du devis
- Etablissement du devis pour le branchement de l'immeuble ou du lotissement et la pose du compteur définitif (compteur général)
- Etablissement d'un devis pour la fourniture et la pose des rails antipollution et la pose des compteurs individuels
- Acceptation du devis
- Signature de la convention d'individualisation
- Pose des compteurs individuels
- Les clients disposent d'un délai de 10 jours pour souscrire leurs contrats d'abonnements, sans nouvelle du client dans les délais impartis, l'alimentation en eau pourra être interrompue.

Pour les réhabilitations :

- Demande d'individualisation par la copropriété
- Réalisation par la copropriété des travaux prescrits par le service de l'eau pour mise en conformité,
- Etablissement d'un devis pour la fourniture et la pose des rails antipollution et la pose des compteurs individuels
- Acceptation du devis
- Signature de la convention d'individualisation
- Pose des compteurs individuels
- Les clients disposent d'un délai de 10 jours pour souscrire leurs contrats d'abonnements, sans nouvelle du client dans les délais impartis, l'alimentation en eau pourra être interrompue.

