



| |
|---|
| DEPARTEMENT |
| LOIR ET CHER |
| COMMUNAUTE DE COMMUNES DU ROMORANTINAI ET DU MONESTOIS |

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE COMMUNAUTE

SEANCE DU : 13 JANVIER 2025

L'an Deux Mille Vingt Cinq,
Le 13 janvier
Le Conseil Communautaire
conformément à les articles
L.5211-6-L.5211-9-L.5211-11
du Code Général
des Collectivités Territoriales
régulièrement convoqué le
07 janvier, s'est réuni
Au centre culturel de la Pyramide –
Espace François 1er
de Romorantin-Lanthenay
sous la Présidence de Monsieur
Jeanny LORGEUX

Conseillers en exercice : 47

Titulaires présents : 32

Absent(s) : 6

Excusé(s) : 3

Représenté(s) : 1

Pouvoir(s) : 5

Votant(s) : 38

Membres titulaires présents :

Nelly ANTOINE, Angélique BARRY, Aurélien BERTRAND, Hubert BESSONNIER, Claude de CARFORT, Gilles CHANTIER, Vanessa CHAUVEAU, Anne-Laure CHEVALIER, Jacqueline COGNET, Thierry CORDIER, Anne DEGRAIS, Sylvie DOUCET, Michel DUVAL, Stéphanie ESCAMEZ, Maryse FOISSARD, Nicolas GARNIER, Thibaut GASC, Stéphane GAVEAU, Françoise GILOT-LECLERC, Dominique GIRAUDET, Michel GUIMONET, Joël HÉRISSET, Gérald LAUMONIER, Jeanny LORGEUX, Bruno MARÉCHAL, Benoit PENET, Louis REDON-COLOMBIER, Dominique RÉTIF, Nicole ROGER, Philippe SEGUIN, Romain SOURIOUX, Christophe THORIN

Membre(s) suppléant(s) présent(s) :

Pierre STEEGMANS

Membre(s) titulaire(s) excusé(s) représenté(s) :

Gérard THUÉ est remplacé par Pierre STEEGMANS

Membre(s) titulaire(s) excusé(s) :

Michel CARRE, Didier GUENIN, Anicette PAUCHARD

Membre(s) titulaire(s) excusé(s) ayant donné pouvoir :

Bruno HARNOIS donne pouvoir à Romain SOURIOUX
Catherine ORTH donne pouvoir à Michel GUIMONET
Cédric SABOURDY donne pouvoir à Stéphane GAVEAU
Yves VILLANUEVA donne pouvoir à Vanessa CHAUVEAU
Claude NAUDION donne pouvoir à Dominique GIRAUDET

Membre(s) absent(s) :

Pierre BARBE, Pierre BLANCHARD, Raphaël HOUGNON, Roger LEROY, Vanessa MARCHAND, Léa PERSEGOL

Secrétaire de séance : Aurélien BERTRAND

Après avoir constaté que le quorum est atteint, la séance est ouverte à 17 H 30

APPROBATION DU REGLEMENT DE SERVICE PUBLIC POUR L'EAU POTABLE **- N°25/01-10A**

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) et notamment son article L 2224-12,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment son article L 5214-16,

Vu la loi N° 2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques,

Vu la délibération du Conseil Communautaire du 27 septembre 2023 portant transfert des compétences eau et assainissement à la CCRM à compter du 1^{er} janvier 2025,

Vu les statuts de la Communauté de Communes du Romorantinais et du Monestois (CCRM), tels que modifiés par l'arrêté préfectoral du 10 octobre 2024 portant modification des compétences obligatoires exercées par la CCRM,

Considérant que le conseil communautaire a l'obligation de délibérer sur le règlement de service de l'eau potable de la CCRM.

Monsieur Aurélien BERTRAND, Vice-Président chargé de l'eau et l'assainissement, Rapporteur, expose au Conseil Communautaire :

« Le 1^{er} janvier 2025, la Communauté de Communes du Romorantinais et du Monestois (CCRM) est devenue compétente en matière d'eau potable.

Par conséquent, il lui appartient de rédiger un règlement de service unique dont l'objectif sera de définir les relations entre l'exploitant du service de l'eau potable, qu'il soit public ou privé, et les usagers.

Ainsi, à la date du 1^{er} janvier, ce règlement unique dont le projet a été joint avec la convocation, concerne :

- Les communes et syndicats actuellement gérés en délégation de service public (DSP), à savoir : Romorantin-Lanthenay, le SIAEP de Gièvres-Pruniers en Sologne, le SIAEP de Villeherviers-Loreux, la commune de Courmemin et le SIVOM de Mennetou (regroupant Villefranche-sur-Cher, La Chapelle-Montmartin, Saint-Julien-sur-Cher, Mennetou-sur-Cher, Châtres-sur-Cher, Langon-sur-Cher, Saint-Loup-sur-Cher et Maray)
- La commune de Mur-de-Sologne actuellement gérée en régie

Il détermine notamment :

- Les obligations du service
- Les modalités de souscription et de clôture des contrats
- Les modalités de facturation du service
- Les règles d'installation, de raccordement des branchements et compteurs
- Les droits des usagers vis-à-vis de leurs données personnelles

Ainsi, je vous propose d'approuver le règlement de service public unique de l'eau potable de la CCRM à compter de l'exercice 2025.

Lors de sa réunion en date du 30 octobre 2024, les membres du bureau communautaire, à l'unanimité ont émis un avis favorable. »

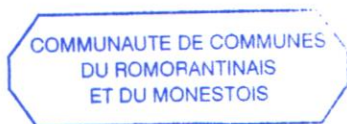
Le Conseil Communautaire après en avoir délibéré à l'unanimité approuve le règlement de service public unique de l'eau potable de la CCRM tel qu'annexé à la présente délibération, à compter de l'exercice 2025.

Pour copie conforme,

Le Président de la CCRM,



Jeanny LORGEUX



Le Secrétaire de séance



Aurélien BERTRAND

Le Président
Certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire
de cet acte transmis au représentant de l'Etat le

publié ou notifié le
Informe que la présente décision peut faire l'objet d'un recours
pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif dans un
délai de deux mois à compter de la présente notification ou publication.
le Tribunal peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens »
accessible par le site internet <http://www.telerecours.fr>



Vu pour être annexé
à la délibération du
Conseil de Communauté
en date du **13 JAN. 2025**

Le Président


Jeanny LORGEOUX

REGLEMENT DE SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

SOMMAIRE

Chapitre 1 : Dispositions générales

- Article 1 : Objet du règlement
- Article 2 : La qualité de l'eau fournie
- Article 3 : Les engagements du service
- Article 4 : Les règles d'usage de l'eau et des installations
- Article 5 : Les interruptions de service
- Article 6 : Les modifications et restrictions de service
- Article 7 : La défense incendie

Chapitre 2 : Votre contrat

- Article 8 : La souscription du contrat
- Article 9 : La résiliation du contrat
- Article 10 : Si vous habitez un immeuble collectif

Chapitre 3 : Votre facture

- Article 11 : Règle générale
- Article 12 : La présentation de la facture
- Article 13 : L'actualisation des tarifs
- Article 14 : Le relevé de votre consommation d'eau potable
- Article 15 : Les modalités et délais de paiement
- Article 16 : En cas de non-paiement

Chapitre 4 : Le branchement

- Article 17 : La description
- Article 18 : L'installation et la mise en service
- Article 19 : Le paiement
- Article 20 : L'entretien et le renouvellement
- Article 21 : La fermeture et l'ouverture

Chapitre 5 : Le compteur

- Article 22 : Les caractéristiques
- Article 23 : L'installation
- Article 24 : La vérification
- Article 25 : L'entretien et le renouvellement

Chapitre 6 : Les installations privées

- Article 26 : Les caractéristiques
- Article 27 : L'entretien et le renouvellement
- Article 28 : Installations privées de lutte contre l'incendie

Chapitre 7 : Droits des usagers et propriétaires vis-à-vis de leurs données personnelles

- Article 29 : Droits des usagers et propriétaires vis-à-vis de leurs données personnelles
- Article 30 : Date d'application
- Article 31 : Modification du règlement
- Article 32 : Exécution du règlement

Chapitre 1 – Dispositions générales

Article 1 : Objet du règlement

Le présent règlement, adopté par délibération du conseil communautaire en date du 08 janvier 2025, a pour objet de définir les conditions et modalités de gestion de la distribution de l'eau potable sur le territoire de la Communauté de Communes du Romorantinais et du Monestois (CCRM).

L'abonné est le titulaire du contrat de distribution de l'eau potable.

L'usager est la personne raccordée au réseau d'eau potable.

L'occupant est la personne qui habite le lieu desservi par le(s) réseau(x) public(s).

Le propriétaire est la personne propriétaire de l'immeuble concerné.

Dans le cas d'un immeuble comportant plusieurs propriétaires, c'est la copropriété qui est considérée comme étant propriétaire de l'immeuble.

La collectivité désigne la CCRM en charge du Service de l'eau.

Le distributeur de l'eau désigne :

- **VEOLIA**, l'exploitant a qui la commune de Romorantin-Lanthenay, le SIVOM de Mennetou (regroupant Villefranche-sur-Cher, La Chapelle-Montmartin, Saint-Julien-sur-Cher, Mennetou-sur-Cher, Châtres-sur-Cher, Langon-sur-Cher, Saint-Loup-sur-Cher et Maray), le SIAEP de Gièvres/Pruniers, le SIAEP de Villeherviers/Loreux et la commune de Courmemin intégrée dans le SIAEP de Courmemin/Vernou, ont confié, dans le cadre d'une délégation de service public, l'approvisionnement en eau potable de leurs abonnés
- **La CCRM** qui, en lien avec son prestataire de services VEOLIA, assure la distribution de l'eau potable sur la commune de Mur-de-Sologne à compter du 1^{er} janvier 2025

Le Service de l'Eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, service client).

Article 2 : La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont la synthèse des résultats officiels établie par l'Agence Régionale de la Santé (ARS) vous est communiquée au moins une fois par an avec votre facture.

Les résultats d'analyses de l'eau distribuée seront également publiés sur le site internet de la CCRM : **ccrm41.fr**

Vous pouvez à tout moment contacter le Distributeur de l'eau pour en connaître ses caractéristiques.

Le Distributeur de l'eau est tenu d'informer la collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

Article 3 : Les engagements du service

En livrant l'eau potable jusque chez vous, le Distributeur de l'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité.

Les prestations qui vous seront garanties par VEOLIA sont les suivantes :

- Un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire effectué par l'ARS
- Une assistance technique au **09.69.32.35.29**, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau.
- Un accueil téléphonique au **09.69.32.35.29** du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h, ainsi que le site internet www.service.eau.veolia.fr pour effectuer toutes vos démarches et répondre à vos questions.

Les modifications éventuelles des plages horaires d'accueil vous seront communiquées sur la facture ou par tout autre moyen approprié.

- Une réponse écrite à vos courriers dans les 8 jours suivant leur réception qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture
- Le respect des horaires de rendez-vous
- Une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :
 - Envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande
 - Réalisation des travaux dans les 60 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives
- Une mise en service rapide de votre alimentation en eau.
Lorsque vous emménagez dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel

Pour les usagers de la commune de Mur-de-Sologne, les prestations garanties sont les suivantes :

- Un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire effectué par l'ARS
- Une assistance technique assurée par VEOLIA au 09.69.32.35.29, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau.
- Un accueil téléphonique au **02.34.06.10.41**(service eau et assainissement de la CCRM) et une adresse mail eau.assainissement@ccrm41.fr, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à vos questions

Aux horaires suivants :

Lundi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30

Mardi, mercredi et jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30

Vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30

Les modifications éventuelles des plages horaires d'accueil vous seront communiquées sur la facture ou par tout autre moyen approprié.

- Une réponse écrite à vos courriers dans les 8 jours suivant leur réception qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture
- Le respect des horaires de rendez-vous
- Une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :
 - Envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande
 - Réalisation des travaux dans les 60 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives
- Une mise en service rapide de votre alimentation en eau.
Lorsque vous emménagez dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel

Article 4 : Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage suivantes.

Il est vous est interdit :

- D'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel
Vous ne devez pas en céder ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie.
- D'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat
- De prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ainsi, vous ne pouvez pas :

- Modifier l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets
- Porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public
- Manœuvrer les appareils du réseau public
- Relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public
- Utiliser les canalisations d'eau du réseau public pour la mise à la terre d'appareils électriques

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

Le Distributeur de l'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres clients ou faire cesser un délit.

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

Article 5 : Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, le Distributeur de l'eau vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux programmés de réparations ou d'entretien) au plus tard 48h avant le début de l'interruption.

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le Distributeur de l'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à la rupture d'une canalisation ou à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure).

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48h, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres pour pallier les éventuelles interruptions de service.

En cas d'incendie ou de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

Article 6 : Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la collectivité peut autoriser le Distributeur de l'eau à modifier le réseau de distribution ainsi que la pression de l'eau.

Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Distributeur de l'eau doit vous avertir, sauf cas de force majeure, des conséquences correspondantes.

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

Article 7 : La défense incendie

La manœuvre des robinets sous bouches à clés, des bouches et poteaux incendie est réservée au Distributeur de l'eau et au service de lutte contre l'incendie.

Chapitre 2 : Votre contrat

Article 8 : La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat il vous suffit d'en faire la demande par téléphone, courriel ou courrier auprès de votre Distributeur d'eau.

- VEOLIA au **09.69.32.35.29** – ZAC de la Grange – 41200 Romorantin-Lanthenay
Ou directement sur le site internet : www.service.eau.veolia.fr
- Le service eau et assainissement de la CCRM au **02.34.06.10.41** – 3 Rue Normant - Porte des Béliers – BP 31 - 41200 Romorantin-Lanthenay
Et à l'adresse mail suivante : eau.assainissement@ccrm41.fr

Vous recevrez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, des informations sur le Service de l'eau.

Le règlement de la première facture de VEOLIA dite « facture d'accès au service » comprendra des frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Il vaudra accusé de réception du présent règlement de service.

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service sera immédiatement suspendu.

Ces mêmes conditions s'appliquent aux usagers de la commune de Mur-de-Sologne.

Votre contrat prend effet :

- A la date de souscription (si l'alimentation est déjà effective) ou
- A la date d'ouverture de l'alimentation en eau

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique.

Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978 modifiée.

Article 9 : La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par téléphone, lettre simple ou courriel avec un préavis de 5 jours et en indiquant votre relevé de compteur de sortie.

Les coordonnées des Distributeurs de l'eau restent les mêmes que celles indiquées dans l'article 8.

Une facture d'arrêt de compte vous sera adressée, calculée sur la base du relevé de clôture transmis.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez veiller à fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Distributeur de l'eau.

Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs restés ouverts.

Le Distributeur de l'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- Si vous ne réglez pas votre facture d'eau potable
- Si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations

Article 10 : Si vous habitez un immeuble collectif

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et le Distributeur de l'eau :

- Tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits
- Un contrat spécial dit « de pied d'immeuble » doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété pour le compteur général

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat de copropriété souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat unique auprès du Service de l'eau.

Chapitre 3 : Votre facture

Article 11 : Règle générale

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an.

L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.

Article 12 : La présentation de la facture

Votre facture peut comporter, pour l'eau potable, deux rubriques.

- La distribution de l'eau avec :

Une part revenant au Distributeur de l'eau pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'eau et qui se décompose de la façon suivante :

- La part délégataire (VEOLIA) composée :

D'un tarif abonnement (part fixe)

Et d'un tarif consommation (part variable liée à votre consommation personnelle)

- Et la part communale composée d'un tarif consommation (part variable liée à votre consommation personnelle)
- Les redevances aux organismes publics :

Ces redevances reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution).

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

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées).

La présentation de votre facture peut être modifiée en application des textes en vigueur.

Article 13 : L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Selon les termes du contrat entre la collectivité et le Distributeur de l'eau, pour la part destinée à ce dernier
- Par décision de la collectivité, pour la part qui lui est destinée
- Par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire pour les taxes et redevances

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

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant au Distributeur de l'eau est au plus tard celle du début de période de consommation.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Article 14 : Le relevé de votre consommation d'eau potable

Le relevé de votre consommation d'eau affichée par votre compteur est effectué au moins une fois par an.

Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du Distributeur de l'eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur de l'eau ne peut accéder à votre compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, SMS, site internet ou serveur vocal.

En l'absence de relevé, votre consommation sera estimée sur la base de la consommation moyenne des trois années précédentes ou, à défaut, sur celle de l'année en cours s'il y a eu mesure de consommation pendant un laps de temps nettement déterminé.

Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'agent du Distributeur de l'eau durant deux périodes consécutives, vous êtes invité à contacter par écrit le service clientèle dans un délai de 15 jours pour convenir d'un rendez-vous. Le relevé se fera alors à vos frais.

A défaut de rendez-vous, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

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

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

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

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

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur ou, le cas échéant, par une clause spécifique du contrat.

Dès que le Distributeur de l'eau constate, lors du relevé du compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.

Il vous informe, à cette occasion, de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application (Loi Warsmann du 22 mars 2012).

Article 15 : Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Les moyens de paiement mis à votre disposition sont les suivants (à vérifier sur votre facture ou à confirmer auprès de votre Distributeur) :

- Par prélèvement automatique à l'échéance
- Par prélèvement mensuel
- Par TIP SEPA
- Par chèque bancaire
- Par virement bancaire
- Par carte bancaire

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

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

En cas de difficulté de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à votre Distributeur de l'eau 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, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- D'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée
- D'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée

Article 16 : En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée des pénalités forfaitaires et/ou des intérêts de retard fixés par le Distributeur de l'eau.

Pour les professionnels, cette pénalité est calculée, à compter de la date limite de paiement, sur la totalité du montant impayé à raison de 1,5 fois le taux d'intérêt légal, par quinzaine indivisible, avec une perception minimum de 12 euros TTC.

Ce montant pourra être actualisé et figure sur votre facture.

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

Chapitre 4 : Le branchement

Article 17 : La description

Le branchement comprend cinq éléments :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau
- La canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé
- Le dispositif d'arrêt situé avant compteur
- Le compteur avec son cachetage
- Le « clapet anti-retour », un robinet d'arrêt, un purgeur, un stabilisateur de pression éventuels qui sont votre propriété

Vous ne pouvez en aucun cas modifier ou réaliser quelques travaux que ce soit sur ce branchement, hormis sur les équipements situés après le compteur et qui sont votre propriété.

La partie du branchement située sous le domaine public est propriété du Distributeur de l'eau, jusqu'au compteur.

Après compteur, la partie du branchement située sous le domaine privé appartient au propriétaire de l'immeuble desservi.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Distributeur de l'eau peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un dispositif anti-retour d'eau, en plus du « clapet anti-retour » qui fait partie du branchement, et conditionner la fourniture d'eau à la mise en place d'un tel dispositif.

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

Article 18 : L'installation et la mise en service

Le branchement est établi à vos frais après acceptation de la demande par le Distributeur de l'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation sont réalisés par le Distributeur de l'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs anti-retour d'eau (hormis le clapet anti-retour), du robinet situé après le compteur, du purgeur et du stabilisateur de pression.

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

Le Distributeur de l'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant.

Ces travaux peuvent être réalisés soit la par collectivité, soit à l'initiative des particuliers.

Lorsque le Distributeur de l'eau réalise des travaux de renforcement ou d'extension du réseau à l'initiative de particuliers ; en cas de participation, le devis implique le montant de la participation financière à acquitter par eux à l'achèvement des travaux.

La mise en service du branchement est effectuée par le Distributeur de l'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Article 19 : Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, le Distributeur de l'eau établit un devis.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, le Distributeur de l'eau poursuit le règlement par toute voie de droit.

La mise en service du branchement n'a lieu qu'après paiement des sommes dues.

Article 20 : L'entretien et le renouvellement

Le Distributeur de l'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie du branchement située avant compteur, sous le domaine public.

En revanche, les frais de déplacement ou de modification du branchement effectués à la demande du propriétaire ou de la copropriété sont à leur charge.

Il en est de même pour les frais résultant d'une faute de leur part.

Le propriétaire ou la copropriété sont chargés de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur compris).

En conséquence, le Distributeur de l'eau n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine privé.

Article 21 : La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge.

Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement par VEOLIA et sont actualisables.

La commune de Mur-de-Sologne, pour sa part, n'applique pas de tels frais.

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

Chapitre 5 : Le compteur

Article 22 : Les caractéristiques

Les compteurs d'eau et les équipements de relevé à distance sont la propriété de la collectivité.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Le calibre du compteur est déterminé par le Distributeur de l'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le Distributeur de l'eau remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Le Distributeur de l'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez faciliter l'accès des agents du Distributeur de l'eau au compteur et équipements de relevé à distance.

Article 23 : L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général de l'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse du Distributeur de l'eau). 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).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

Article 24 : La vérification

Le Distributeur de l'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur.

Le contrôle est alors effectué sur place, en votre présence, par le Distributeur de l'eau sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 mm de diamètre).

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Distributeur de l'eau. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

Article 25 : L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, le Distributeur de l'eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou des équipements de relevé à distance a(ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais du Distributeur de l'eau.

En revanche, il(s) est/sont réparé(s) à vos frais dans les cas où :

- Le plomb de scellement a été enlevé
- Il(s) a/ont été ouvert(s) ou démonté(s)
- Il(s) a/ont subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs...).

Chapitre 6 : Les installations privées

On appelle « installations privées » les installations de distribution situées au-delà du compteur (y compris le joint et le robinet d'arrêt après compteur et/ou le « clapet anti-retour »).

Pour les immeubles collectifs, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général de « pied d'immeuble ».

Article 26 : Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Distributeur de l'eau, l'ARS ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peuvent procéder au contrôle des installations.

Le Distributeur de l'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

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

De même, le Distributeur de l'eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation...), vous devez obligatoirement en avertir le Distributeur d'eau et la collectivité.

Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Article 27 : L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur de l'eau.

Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité sauf si la preuve d'une faute qui lui est directement imputable est apportée.

Article 28 : Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat de copropriété doit demander l'établissement d'un branchement spécifique au Distributeur de l'eau.

Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie.

Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

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

Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer le Distributeur de l'eau trois jours ouvrables à l'avance.

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

Chapitre 7 : Droits des usagers et propriétaires vis-à-vis de leurs données personnelles

Article 29 : Droits des usagers et propriétaires vis-à vis de leurs données personnelles

Le Distributeur de l'eau assure la gestion des informations à caractère nominatif des abonnés, usagers et propriétaires, dans les conditions de confidentialité et de protection des données définies par la réglementation en vigueur.

La collecte des données est établie pour l'exécution du service de l'eau potable, la vérification de l'effectivité de la réalisation des obligations réglementaires et la gestion des contributions.

A ce titre, les données collectées sont nécessaires à l'exécution de ce service et à sa facturation, et doivent être obligatoirement transmises dans ce cadre, sous peine de poursuites.

Elles ne sont pas transmises à des tiers et sont conservées pour la durée de leur utilisation augmentée des délais de recours.

Tout abonné, usager ou propriétaire justifiant de son identité, a le droit de consulter gratuitement l'ensemble des informations à caractère nominatif le concernant personnellement.

Le Distributeur de l'eau doit procéder à la rectification des erreurs portant sur des informations à caractère nominatif qui lui sont signalées par les personnes concernées.

La production de justificatifs par l'abonné, l'usager ou le propriétaire peut être exigée.

La CCRM a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPD) ainsi qu'un référent CCRM, afin de garantir les droits des personnes en la matière.

Il pourront être saisis par toute personne, par courrier ou par mail aux adresses suivantes :

- M. Richard FILIGANI, référent DPD mutualisé GIP RECIA : 06.71.34.98.39 – richard.filigani@recia.fr
Adresse : 3 avenue Claude Guillemin – Bâtiment F1 – BP 36009 – 45060 – CEDEX 02 ORLEANS
- M. Menad AHMED ZAID, référent CCRM : 02.54.94.42.18 – responsable.si@ccrm41.fr
Adresse : 3 rue Normant – Porte des Béliers – BP 31 – 41200 ROMORANTIN-LANTHENAY

Un recours peut également être introduit auprès de la CNIL.

VEOLIA pour sa part, met à disposition toutes les informations utiles à l'abonné sur son site internet.

Article 30 : Date d'application

Le présent règlement est mis en vigueur le 1^{er} janvier 2025.
Tout règlement antérieur est abrogé.

Article 31 : Modification du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par la collectivité et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.
Toutefois, ces modifications devront être portées à la connaissance des usagers du service.

Article 32 : Exécution du règlement

Le représentant de la collectivité, les agents du service d'assainissement et de l'exploitant habilités à cet effet et le comptable, autant que de besoin, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.