

Horaires d'ouverture au public :

Lundi, Mardi et Jeudi : 9h00 - 12h30 | 13h30 - 17h00

Mercredi et Vendredi : 9h00 - 12h30

# règlement de service

Adopté par délibération du Comité Syndical du 11 décembre 2020

Téléphone : 02 43 84 67 23

Courriel : [contact@siderm.org](mailto:contact@siderm.org)

Site internet : [www.siderm.org](http://www.siderm.org)

Adresse :

3 rue des Noës

72700 SPAY





# table des matières

<b>Chapitre 1 : Dispositions générales.....</b>	<b>5</b>
Article 1 - Objet du règlement .....	5
Article 2 - Obligations du service de l'eau.....	5
Article 3 - Obligations des abonnés et des propriétaires .....	6
LES ABONNÉS.....	6
LES PROPRIÉTAIRES.....	6
Article 4 - Accès des abonnés aux informations les concernant .....	6
Article 5 - Modalités de fourniture d'eau.....	6
<b>Chapitre 2 : Abonnement - contrat .....</b>	<b>8</b>
Article 6 - Règle générale concernant les contrats d'abonnement.....	8
Article 7 - Frais d'accès au service .....	8
Article 8 - Résiliation – mutation .....	8
RESILIATION ET MUTATION A L'INITIATIVE DE L'ABONNE .....	8
RESILIATION D'OFFICE PAR LE SERVICE .....	8
Article 9 - Contrat d'abonnement .....	9
Article 10 - Convention de vente d'eau en gros.....	9
Article 11 - Abonnement provisoire.....	9
Article 12 - Cessation de fourniture d'eau .....	9
SUPPRESSION.....	9
SUSPENSION SANS DEPOSE DU COMPTEUR.....	9
<b>Chapitre 3 : Branchements, compteurs et installations interieures .....</b>	<b>10</b>
Article 13 - Conditions d'établissement d'un branchement.....	10
Article 14 - Définition et propriété des branchements .....	10
Article 15 - Réalisation des branchements .....	10
Article 16 - Gestion des branchements – responsabilité.....	11
Article 17 - Branchement privé pour lutte contre l'incendie.....	12
Article 18 - Modification des branchements .....	12
Article 19 - Manoeuvre de la bouche à clé et démontage du branchement.....	12
Article 20 - Desserte des lotissements et des opérations groupées de construction .....	13
Article 21 - Compteurs : relève, maintenance.....	13
RELÈVE DES COMPTEURS.....	13
MAINTENANCE DES COMPTEURS ET DU SYSTÈME DE RELEVÉ À DISTANCE .....	14

Article 22 - Compteurs : vérification.....	14
Article 23 - Protection des compteurs.....	14
Article 24 - Installations intérieures de l'abonné, fonctionnement, règles générales.....	15
Article 25 - Installations intérieures de l'abonné – cas particuliers .....	15
Article 26 - Contrôle des installations intérieures.....	15
Article 27 - Coût et modalités des contrôles .....	16
Article 28 - Rapport de visites .....	16
<b>Chapitre 4 : Dispositions financières.....</b>	<b>17</b>
Article 29 - Tarifs.....	17
Article 30 - Règlement des factures.....	17
BRANCHEMENT ORDINAIRE .....	17
BRANCHEMENT PROVISOIRE .....	17
Article 31 - Difficultés de paiement .....	18
Article 32 - Remboursements .....	18
<b>Chapitre 5 : Recours et Médiation .....</b>	<b>19</b>
Article 33 - Règlement des litiges .....	19
Article 34 - Dégrevement dans la cadre d'une surconsommation.....	19
Article 35 - Médiation de l'eau.....	19
REGLEMENT DES RECLAMATIONS .....	19
REGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATEUR : LA MEDIATION DE L'EAU.....	20
<b>Chapitre 6 : Interruptions et restrictions du service de distribution.....</b>	<b>21</b>
Article 36 - Conditions de distribution de l'eau.....	21
Article 37 - Interruption résultant de cas de force majeure et de travaux .....	21
Article 38 - Restrictions à l'utilisation de l'eau .....	21
Article 39 - Modifications des caractéristiques du réseau de distribution.....	21
Article 40 - Cas du service de lutte contre l'incendie .....	21
<b>Chapitre 7 : Dispositions d'application.....</b>	<b>22</b>
Article 41 - Clause d'exécution.....	22
<b>Chapitre 8 : Protection de votre compteur .....</b>	<b>23</b>

## chapitre I : dispositions générales

Le **Syndicat Mixte Pour l’Alimentation En Eau Potable de la Région Mancelle** ci-après désigné « le SIDERM » assure, avec ses services, la gestion du Service Public d’Eau Potable sur son territoire, pour le compte de ses membres (communes et intercommunalités). Chaque membre désigne un ou plusieurs délégués au sein d’un Comité Syndical.

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

A ce titre, le SIDERM réalise l’étude et le suivi de l’exécution de tous les travaux relatifs à l’alimentation en eau potable, finance le renforcement et le renouvellement de son réseau, assure la relation avec ses abonnés et procède à l’achat de ses compteurs.

L’eau consommée sur le territoire syndical provient :

- ✓ Des différents forages du SIDERM ;
- ✓ De la rivière « L’Huisne » (achat à Le Mans Métropole).

### article I – objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordée la fourniture de l’eau potable du réseau de distribution publique. Il définit les prestations assurées par le SIDERM ainsi que les obligations respectives du SIDERM, des abonnés, des usagers et des propriétaires.

Toute disposition du présent règlement qui serait contraire à des textes de portée juridique supérieure doit être considérée comme caduque.

Le présent règlement entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait. Il est mis à disposition de l’ensemble des abonnés et transmis sur demande.

### article 2 – obligations du service de l’eau

Le SIDERM est tenu, sur tout le parcours de la distribution, de fournir de l’eau à tout demandeur, selon les modalités prévues à l’article 5.

Les branchements, jusqu’au compteur inclus, sont établis sous la responsabilité du SIDERM, de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d’utilisation.

Le SIDERM est tenu d’assurer la continuité du service. Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, le service sera limité ou interrompu selon les dispositions des articles 36 à 40 du présent règlement.

Le SIDERM est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur.

Il est tenu d’informer les Collectivités et l’Agence Régionale de Santé de toute modification de la qualité de l’eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers.

Les caractéristiques de l’eau sont mises à la disposition de tout abonné qui en fait la demande. Une fiche sur la qualité de l’eau est transmise chaque année avec une des factures d’eau.

## article 3 – obligations des abonnés et des propriétaires

### LES ABONNÉS

Les abonnés sont tenus de payer les fournitures d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le SIDERM que le présent règlement met à leur charge.

Les abonnés sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. Il est formellement interdit aux abonnés :

- ✓ D'user de l'eau autrement que pour leur usage personnel, et notamment d'en céder ou d'en mettre à disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;
- ✓ De pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur les installations publiques ;
- ✓ D'intervenir sur les dispositifs du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les dispositifs anti-fraude ;
- ✓ De faire sur leur branchement, des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt avant compteur ;
- ✓ De faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement et du compteur entre autres en empêchant l'accès aux agents du SIDERM ;
- ✓ De manoeuvrer le robinet sous voie publique.

Compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent des fautes graves risquant d'endommager les installations ou de détériorer la qualité de l'eau, elles exposent l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement sans préjuger des poursuites que le SIDERM pourrait exercer contre lui auprès des autorités judiciaires.

Les abonnés sont également tenus d'informer le SIDERM de toute modification à apporter à leur situation.

### LES PROPRIÉTAIRES

Pour les logements vacants, la réglementation interdit au service d'eau de mettre l'abonnement au nom du propriétaire.

Dans le cas d'une consommation constatée dans les 15 jours suivant la résiliation du dernier abonné et sans autre information, il est procédé à l'envoi d'un courrier au propriétaire et à l'adresse du site concerné.

A défaut de réponse sous 15 jours, le SIDERM procédera à la fermeture du branchement.

## article 4 – accès des abonnés aux informations les concernant

Les données personnelles recueillies par le SIDERM le sont dans le cadre strict de la fourniture des services d'eau potable et d'assainissement. Ces données ne font l'objet d'aucun usage commercial. Elles sont conservées selon les critères légaux en vigueur et sont traitées uniquement par le personnel du SIDERM ou par le personnel chargé de l'assainissement.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données du 25 mai 2018 et à la Loi relative à la protection des données personnelles du 20 juin 2018, tout abonné bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation des traitements, à la suppression des données le concernant. S'il souhaite exercer ses droits, il doit s'adresser au SIDERM, 3 rue des Noës 72700 Spay ou envoyer un courriel à [data@siderm.org](mailto:data@siderm.org).

## article 5 – modalités de fourniture d'eau

Le SIDERM a adopté, dans sa délibération du 13 février 2018, un schéma de distribution qui délimite le

territoire desservi.

Tout usager désireux d'être alimenté en eau potable doit souscrire, auprès du SIDERM, la demande de branchement définie à l'article 13.

Cette demande, à laquelle est annexé le règlement du service, est remplie en double exemplaire et signée par le demandeur qui, de ce fait, accepte les dispositions du présent règlement.

La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteur (exception faite des fournitures d'eau aux poteaux d'incendie publics pour les besoins de lutte contre l'incendie ou d'essai de fonctionnement des appareils) et dans les lotissements, chaque habitation aura son propre compteur.

En application de l'article 93 de la Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain, le propriétaire d'un immeuble à usage principal d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements peut demander au SIDERM de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur dudit immeuble. La souscription d'un contrat individuel avec le SIDERM s'impose alors à tout occupant pour bénéficier de la fourniture d'eau. La consommation des logements, des locaux et des parties communes est mesurée par l'installation de compteurs d'eau divisionnaires sur chaque prise d'eau sur la colonne montante (logement, communs, chaudière...). Les prescriptions définies à l'article 15 du présent règlement s'appliquent aux compteurs divisionnaires. Dans ce cas, les installations après le compteur général sont privées. Toutefois, tous les compteurs individuels sont des installations publiques. Ces prescriptions s'appliquent également pour les locaux d'activités économiques (locaux commerciaux, artisanaux, industriels, ...).

Si une habitation comporte plusieurs corps de bâtiments, il pourra être établi autant de branchement qu'il y a d'abonnés distincts.

Tout bien immobilier doit disposer de son propre branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale.

Cependant, lorsqu'un regard contenant plusieurs compteurs est implanté en domaine public, il peut n'être réalisé qu'un seul branchement suivant les prescriptions du SIDERM (validation des besoins en eau et dimensionnement).

Par ailleurs, un contrat pourra être conclu pour chaque usage (arrosage, agricole...) et fera l'objet d'un abonnement particulier. Un branchement distinct sera réalisé pour la séparation des consommations liées à ces usages.

## chapitre 2 : abonnement – contrat

### article 6 – règle générale concernant les contrats d’abonnement

La signature d’un contrat d’abonnement est une obligation réglementaire depuis le 14 juin 2014. La loi n°214-314 du 17 mars 2014 du Code de la Consommation rend obligatoire une démarche de demande d’abonnement auprès du service (ou distributeur) d’eau potable, pour permettre à celui-ci de remplir ses obligations précontractuelles et la remise d’un formulaire de rétraction.

Par conséquent, en l’absence de signature de ce contrat d’abonnement le service procédera, après mise en demeure, à la fermeture du branchement sous 15 jours.

### article 7 – frais d’accès au service

Tout nouvel abonnement est accordé moyennant le paiement par l’abonné du SIDERM des frais d’accès au service.

Les frais d’accès au service distinguent :

- ✓ La mise en service sans déplacement d’un agent. Dans ce cas, ces frais correspondent aux frais de dossier ;
- ✓ La mise en service avec déplacement d’un agent. Dans ce cas, les frais correspondent en sus des frais de dossier à ceux correspondant aux manoeuvres nécessaires à la mise en service du branchement ou au déplacement de l’agent.

Les frais de réouverture de branchement sont à la charge de l’abonné lorsque la fermeture fait suite à l’application des dispositions des articles 3,6 et 12.

### article 8 – résiliation – mutation

#### RESILIATION ET MUTATION A L’INITIATIVE DE L’ABONNE

À tout moment, l’abonné peut présenter une demande de résiliation de son contrat d’abonnement par tout moyen (téléphone, courrier postal, voie électronique, télécopie etc..). Un relevé de compteur est effectué à la date de la cessation de l’abonnement. Une facture de résiliation est envoyée. Le paiement de cette facture met fin aux relations contractuelles entre l’abonné et le SIDERM.

En cas de mutation de l’abonné, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l’ancien avec continuité de fourniture de l’eau. En cas de changement d’abonné, le nouvel abonné est substitué à l’ancien, sans frais autres que les frais d’accès au service à la charge du nouvel abonné.

Le contrat d’abonnement court jusqu’au paiement de la facture de résiliation par l’abonné.

L’abonné reste redevable du paiement de l’abonnement et de l’eau consommée jusqu’à la résiliation.

#### RESILIATION D’OFFICE PAR LE SERVICE

Il est procédé à une résiliation d’office du contrat d’abonnement par le service en cas de :

- ✓ Liquidation judiciaire, faillite, ou toute autre cause de l’arrêt définitif de l’activité de l’abonné ;
- ✓ En cas de décès de l’abonné sauf demande contraire des ayants droits.

Un contrat n’est pas transférable d’un immeuble à un autre. Il en est de même en cas de division de

l'immeuble, chacune des fractions devant alors faire l'objet d'une demande de contrat distincte.

Le terme fixe (redevance d'abonnement) est dû au prorata du nombre de jours écoulés jusqu'à la résiliation du contrat d'abonnement.

## article 9 – contrat d'abonnement

Le contrat correspond à tous les types de consommations domestiques, industrielles, agricoles.

Le contrat est soumis à la tarification qui comprend les termes suivants :

- ✓ Un abonnement annuel en fonction du calibre du compteur ;
- ✓ Un prix au mètre cube d'eau consommé.

## article 10 – convention de vente d'eau en gros

Une convention de vente d'eau en gros peut être établie entre le SIDERM et d'autres Collectivités Territoriales.

Les tarifs sont fixés annuellement par délibération du Comité Syndical.

## article 11 – abonnement provisoire

Des abonnements temporaires peuvent être consentis, à titre exceptionnel, pour la réalisation de chantiers ou pour des manifestations de durée limitée, sous réserve que le réseau public de distribution d'eau soit protégé de toute nuisance.

Les frais d'établissement et de suppression des branchements seront à la charge du demandeur.

## article 12 – cessation de fourniture d'eau

### SUPPRESSION

Un abonné peut renoncer à son branchement en retournant au SIDERM, **la demande de suppression définitive**. L'installation, y compris la prise en charge sur la conduite principale, sera supprimée aux frais du demandeur, le compteur sera déposé par le SIDERM.

Toute demande de rétablissement nécessitera la réalisation d'un branchement neuf et le paiement par le nouvel abonné des frais correspondants.

### SUSPENSION SANS DEPOSE DU COMPTEUR

L'abonné peut renoncer à son branchement pour une période limitée en retournant au SIDERM **la demande de suspension sans dépose du compteur**, correspondant à la fermeture de la bouche à clé et du robinet avant compteur.

Les frais de déplacement et de main-d'œuvre seront à la charge du demandeur, ainsi que le règlement d'un abonnement annuel dit de « *branchement en attente* » correspondant aux frais d'entretien.

L'imprimé correspondant à ces demandes est disponible au siège du SIDERM et téléchargeable sur le site du SIDERM ([www.siderm.org](http://www.siderm.org)).

## chapitre 3 : branchements, compteurs et installations interieures

### article 13 – conditions d'établissement d'un branchement

Le branchement est accordé aux propriétaires et usufruitiers des immeubles.

Une demande de branchement est signée par l'abonné pour une durée illimitée, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties et vaut acceptation de l'ensemble des dispositions du présent règlement de service.

S'il faut réaliser un branchement neuf, le délai nécessaire est porté à la connaissance du demandeur, lors de la signature de sa demande.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le SIDERM peut exiger du pétitionnaire la justification de sa mise en conformité avec les règlements d'urbanisme et la réglementation sanitaire.

Le SIDERM est tenu de fournir de l'eau à tout abonné remplissant les conditions énoncées au présent règlement dans un délai de trente jours à compter de la réception du devis dûment signé.

### article 14 – définition et propriété des branchements

Le branchement comprend, depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court :

- ✓ La prise en charge sur la canalisation de distribution publique ;
- ✓ Le robinet de prise en charge sous bouche à clé ;
- ✓ La canalisation de branchement située soit totalement sous le domaine public, soit partiellement sous le domaine public et sous le domaine privé ;
- ✓ Le robinet d'arrêt avant compteur ;
- ✓ Le citerneau abritant le compteur ;
- ✓ Le compteur et éventuellement son support ;
- ✓ Le système de plombage du compteur ;
- ✓ Le système de télérelève du compteur ;
- ✓ Le dispositif de purge après compteur et le dispositif anti-pollution :
  - Fourni et posé par le SIDERM pour tous les branchements Ø 15 ; Ø 20 et Ø 40 mm, à usage domestique ;
  - Peut être fourni et posé par l'abonné pour les autres cas.

Pour les compteurs divisionnaires, les dimensions des installations intérieures devront permettre la pose puis l'entretien du compteur par le SIDERM. En tout état de cause, elles devront avoir fait l'objet d'une validation écrite du SIDERM.

Dans un immeuble collectif, les dispositions ci-après s'appliquent à la partie de branchement jusqu'au compteur général.

### article 15 – réalisation des branchements

Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés pour le compte de l'abonné et à ses frais par le SIDERM qui fixe son implantation en accord avec l'abonné et lui soumet un devis estimatif des travaux à réaliser.

Néanmoins, le demandeur (ou l'entreprise qu'il aura mandatée) pourra réaliser les terrassements. Il sera

« responsable du projet » au sens de l'article R554.1 du Code de l'Environnement.

De même, il pourra assurer la fourniture et la pose du branchement sous condition de respecter les prescriptions techniques prévues par la réglementation sanitaire nationale (notamment attestation de conformité sanitaire pour tous les matériaux en contact avec l'eau) et/ou édictées par le service.

Le raccordement proprement dit au réseau public (prise en charge et percement) sera réalisé par le SIDERM.

En contrepartie des prestations de contrôle de réalisation du raccordement au réseau public, le SIDERM facturera une redevance au demandeur.

Le diamètre du branchement est fixé après étude des besoins de l'abonné dans les limites de la capacité du réseau de distribution.

Le calibre du compteur est fixé par le SIDERM. Le compteur doit être logé dans un regard (ou citerneau) implanté de préférence sur le terrain de l'abonné, au plus près de la limite du domaine public et dans un endroit facilement accessible aux personnels du SIDERM. Les dimensions de ce regard doivent permettre la pose et dépose du robinet ou de la vanne avant compteur, du compteur et du clapet anti retour. La profondeur ne sera pas supérieure à 0,80 m, sauf dans le cas de chambres munies d'échelons d'accès.

Si l'implantation du citerneau sur le terrain de l'abonné s'avère impossible, il pourra être procédé à la mise en place d'un regard de type "sous voirie", sur domaine public.

L'emplacement choisi par l'abonné ou son représentant sera matérialisé sur le terrain à l'aide d'un piquet portant la mention **EAU** et le **NOM** de l'abonné. En absence de ce piquet devant être mis en place par l'abonné, le branchement ne pourra être réalisé et un déplacement sera facturé. Le SIDERM demeure libre de refuser des modifications lui paraissant incompatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Les branchements de type « sous voirie », implantés en domaine public, seront entretenus par le SIDERM jusqu'à la limite de propriété de l'abonné.

## article 16 – gestion des branchements – responsabilité

Le SIDERM assure l'entretien, les réparations et le renouvellement de la partie publique du branchement c'est-à-dire jusqu'au compteur inclus ou dans le cas des immeubles collectifs jusqu'au compteur général inclus.

Dans le cadre de la pose ou du renouvellement des compteurs de diamètre 15 à 40 mm, le SIDERM pose également un clapet anti-retour.

Pour les compteurs de diamètre supérieur, l'abonné prend à sa charge la pose du clapet anti-retour.

Toutefois, après la pose d'un compteur sur un branchement neuf, ou tout remplacement de compteur sur un branchement déjà en service, le SIDERM assure la responsabilité des fuites au joint aval, durant une période de 2 ans à compter de la réception des travaux.

Passé ce délai, cette responsabilité incombe à l'abonné qui doit vérifier régulièrement son installation et contacter les services du SIDERM pour toute réparation nécessitant le déplombage du compteur ou le démontage de la tête émettrice.

Pour la détection de fuites éventuelles, il est fortement recommandé à l'abonné de s'assurer, périodiquement, qu'aucune consommation n'est enregistrée par le compteur lorsque tous les robinets de l'installation privée sont fermés.

De manière générale, l'abonné reste responsable des phénomènes de retour d'eau et il lui appartient de prendre toutes dispositions pour s'en prémunir.



L'entretien des regards de compteur est effectué par l'abonné et à ses frais.

Les travaux d'entretien et de renouvellement des branchements sont exécutés par le SIDERM ou sous sa direction technique par une entreprise agréée par lui.

Pour la partie du branchement située en propriété privée, la garde et la surveillance sont à la charge de l'abonné. Dès qu'il en a connaissance, le SIDERM informe l'abonné de toute fuite ou surconsommation.

L'abonné reste responsable de ses consommations.

Les installations intérieures de l'abonné débutent immédiatement à l'aval du compteur général. Elles sont de sa responsabilité. Dans les immeubles ou ensembles collectifs munis de compteurs individuels du SIDERM, l'entretien et le renouvellement des compteurs individuels restent à la charge du SIDERM.

Le SIDERM est responsable des dommages pouvant résulter d'un problème de fonctionnement sur les branchements lorsque le dommage provient de la partie entre le robinet sur conduite et le compteur sauf, à apporter la preuve que les dommages résultent d'une négligence de l'abonné.

## article 17 – branchement privé pour lutte contre l'incendie

Le SIDERM peut réaliser un branchement pour lutte contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent ou aient déjà souscrit une demande d'abonnement ordinaire.

Chaque branchement pour lutte contre l'incendie sera distinct du branchement domestique ou services généraux. Il devra respecter les prescriptions définies aux articles 15 et 16. Les comptages seront toujours distincts. Le comptage réservé à l'incendie sera adapté à l'usage (*bornes, R.I.A., sprinkler, etc.*).

L'abonné renonce à rechercher le SIDERM en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses prises d'incendie ; il lui appartient d'en vérifier, aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau, tels qu'ils sont définis par l'abonnement.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule bée. Il ne peut, en aucun cas, essayer d'augmenter ce débit en aspirant mécaniquement l'eau du réseau.

Lorsqu'un essai des appareils d'incendie de l'abonné est prévu, le SIDERM doit en être averti trois jours à l'avance, de façon à pouvoir y assister éventuellement et, le cas échéant, y convoquer le service de protection contre l'incendie.

## article 18 – modification des branchements

La modification d'un branchement doit être demandée auprès du SIDERM. Ce dernier peut s'opposer au projet présenté dans le cas où il ne serait pas compatible avec le présent règlement.

La modification, lorsqu'elle est acceptée, est exécutée exclusivement par le SIDERM aux frais de l'abonné. Le SIDERM présente à l'abonné un devis détaillé des travaux à réaliser.

Le devis précise le délai d'exécution des travaux en tenant compte des autorisations administratives éventuelles.

## article 19 – manoeuvre de la bouche à clé et démontage du branchement

La manoeuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée au SIDERM et interdite aux usagers. En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit, en ce qui concerne son branchement se limiter à fermer le robinet du compteur.

Le démontage partiel ou total du branchement ou du compteur ne peut être fait que par le SIDERM ou une entreprise agréée par celui-ci.

## article 20 – desserte 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 construction sont mis en place dans les conditions suivantes :

1. Si les voies ne sont pas rétrocédées au domaine public à la fin de l'opération (la voirie reste privée) :
  - a) Un compteur sera posé par le SIDERM dans un regard extérieur situé en limite de propriété, dans une bande de terrain de 2m x 2m réservée à cet effet et située hors du chemin de roulement. Conformément à l'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, l'individualisation des contrats de fourniture d'eau est obligatoire. De ce fait, chaque maison devra être munie de son propre compteur, posé et relevé par l'entreprise du maître d'ouvrage ou le futur syndicat de copropriété. En cas de rétrocession au domaine public non programmée, le SIDERM se réserve le droit de remettre en conformité le réseau, à la charge du propriétaire.
  - b) Sous contrôle du SIDERM et avec établissement d'un Contrat d'Etude et de Contrôle (il devra être validé et signé avant le démarrage de l'opération – Son montant est forfaitaire, selon de nombre de lots), chaque maison sera munie de son propre branchement et de son propre compteur posé dans un regard extérieur situé en limite de voie. Dans ce cas, le réseau de desserte intérieure sera entretenu par le SIDERM jusqu'au, et y compris le compteur.
2. Si les voies sont rétrocédées au domaine public à la fin de l'opération (la voirie devient publique) :

Le réseau de desserte intérieure devra être conforme aux spécifications du SIDERM et sera soit posé par le SIDERM (via l'établissement d'un CEC, voir ci-avant) soit posé par le maître d'ouvrage (sous contrôle du SIDERM avec établissement d'un contrat d'étude et de contrôle). Chaque maison sera munie de son propre branchement et de son propre compteur posé dans un regard extérieur situé en limite de voie. Dans ce cas, le réseau de desserte intérieure sera entretenu par le SIDERM jusqu'au et y compris le compteur.

Dans le cadre de ces opérations, le SIDERM peut réaliser des travaux d'extension ou de renforcement de réseaux pour desservir dans de bonnes conditions les futurs abonnés. Cependant, ces travaux devront être compatibles avec la capacité et le bon fonctionnement du réseau existant.

Le financement de ces extensions est mis à la charge du maître d'ouvrage demandeur, selon les dispositions réglementaires ou législatives qui régissent le financement des extensions des réseaux.

## article 21 – compteurs : relève, maintenance

### RELÈVE DES COMPTEURS

Les compteurs sont équipés d'un système de relève à distance, permettant au SIDERM d'obtenir un index sans déplacement au domicile de l'utilisateur.

En tout état de cause, seul l'index du compteur a une valeur contractuelle, sous condition du respect de l'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service.

Toute facilité doit être accordée aux agents du SIDERM pour le relevé des compteurs (voir article 3).

La fréquence des relevés des compteurs des abonnés est fixée par le SIDERM sans pouvoir être inférieure à une périodicité annuelle.

Si l'accès au compteur est impossible, un courrier est adressé à l'abonné qui doit transmettre au SIDERM, dans un délai maximal de dix jours, l'index de son compteur ainsi qu'une photo lisible de celui-ci.

A défaut, la consommation sera estimée sur la base d'une consommation de référence.

En cas d'inaccessibilité lors du relevé suivant, le SIDERM est en droit d'exiger de l'abonné et à ses frais exclusifs les aménagements nécessaires. Dans le cas contraire, il sera procédé à la fermeture de son branchement dans un délai de 30 jours.

## MAINTENANCE DES COMPTEURS ET DU SYSTÈME DE RELEVÉ À DISTANCE

La maintenance corrective couvre les actions à engager après une défaillance du compteur ou du système de relève à distance (détérioration ou dysfonctionnement).

La maintenance préventive consiste à réduire la probabilité de défaillance d'un bien ou la dégradation de la qualité du service.

Ainsi les compteurs ayant atteint leur date limite de validité réglementaire, au titre de l'arrêté du 6 mars 2007 précédemment cité, sont remplacés.

La maintenance concerne toutes les pièces de fontainerie jusqu'au et y compris le compteur et son système de relève. Dans le cadre d'une opération de maintenance, le SIDERM garantit les pièces remplacées pendant 2 ans.

Le SIDERM peut procéder à tout moment à ses frais à la vérification des compteurs des abonnés.

## article 22 – compteurs : vérification

L'abonné a le droit de demander, à tout moment, la vérification de l'exactitude des indications de son compteur.

Le contrôle est effectué, dans un premier temps, par les agents du SIDERM en présence de l'abonné. Si un doute subsiste, un organisme agréé indépendant peut être sollicité.

Dans ce cas, si les indications du compteur sont reconnues exactes (conformes à sa classe métrologique) les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. Dans le cas contraire, ils sont supportés par le SIDERM qui renouvellera à ses frais le compteur défaillant.

## article 23 – protection des compteurs

Lorsqu'il réalise la pose d'un nouveau compteur et qu'il accepte l'ouverture d'un branchement, le SIDERM prend toute précaution pour que le compteur soit protégé des chocs et du gel de courte durée.

Qu'il soit placé dans un bâtiment ou à l'extérieur dans un regard, l'abonné doit protéger le compteur des risques de chocs et de gel. Il est pour cela tenu de mettre en œuvre les moyens de protection du compteur qui sont indiqués à la fin du présent document et qui figurent sur le site internet du SIDERM.

Sans précaution de sa part, l'abonné sera responsable de la détérioration et du remplacement du compteur (fourniture, dépose et pose) effectué à ses frais.

## article 24 – installations intérieures de l’abonné, fonctionnement, règles générales

Les installations intérieures sont des ouvrages privés et ne font pas partie du réseau public de distribution placé sous la responsabilité du SIDERM. Toutefois, le SIDERM peut intervenir dans les cas limitativement énumérés par les articles 26 à 28. Le SIDERM est responsable de l’installation jusqu’au compteur inclus.

Tous les travaux d’établissement et d’entretien de canalisation après le compteur sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par l’abonné et à ses frais.

Conformément aux dispositions de l’article R.1321-55 du Code de la Santé publique, les installations intérieures de distribution d’eau doivent être conçues, réalisées et entretenues de manière à empêcher l’introduction ou l’accumulation de micro-organismes, de parasites ou de substances constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ou susceptibles d’être à l’origine d’une dégradation de la qualité de l’eau distribuée et destinée à la consommation humaine.

Les éventuelles parties de réseau de distribution d’eau réservées à un autre usage que la consommation humaine doivent être distinguées de celles déterminées par la présente section au moyen de signes particuliers. Sur tout point de puisage accessible au public et délivrant une eau réservée à un autre usage que la consommation humaine, une information doit être apposée afin de signaler le danger encouru.

A cette fin, chaque branchement devra être équipé, à minima, d’un clapet anti-retour du type EA conforme aux normes N.F. ANTIPOLLUTION ou agréé par l’autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé à l’aval immédiat du compteur. L’installation est à la charge de l’abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Le SIDERM et les agents du service d’exploitation se réservent expressément le droit de vérifier, à toute époque, les installations intérieures en ce qui concerne les actions nuisibles qu’elles pourraient avoir sur la distribution publique, tant auprès des tiers que des abonnés qui doivent faciliter ces opérations sous peine de fermeture de leur branchement.

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de canalisations pendant l’absence prolongée des usagers, les abonnés peuvent demander au SIDERM la fermeture de leur branchement dans les conditions indiquées à l’article 12 du présent règlement. Ils seront, dans ce cas, redevables des frais de fermeture et de réouverture, suivant les tarifs en vigueur.

## article 25 – installations intérieures de l’abonné – cas particuliers

Le SIDERM est en droit de refuser l’ouverture d’un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution. L’abonné est seul responsable de tous les dommages causés tant par l’établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

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

## article 26 – contrôle des installations intérieures

Lorsque l’abonné s’alimente à partir d’un ouvrage de prélèvement, d’un puits ou d’un forage privé, il doit s’assurer qu’il n’existe aucune interconnexion entre le réseau de distribution d’eau provenant de cette autre ressource et le réseau public de distribution d’eau potable.

Le SIDERM peut décider de procéder au contrôle des ouvrages suivant les modalités prévues par la réglementation en vigueur sur la base des informations correspondant aux déclarations fournies par

l'administration publique ou sur la base de connaissance ou de présomption forte d'utilisation d'une autre ressource.

Les agents du SIDERM disposent, conformément à l'article R.2224-22-4 du Code Général des Collectivités Territoriales, d'un droit d'accès aux propriétés privées en vue de vérifier que les installations privées de prélèvement ne présentent aucun risque de pollution ou de contamination du réseau public.

## article 27 – coût et modalités des contrôles

Le coût des contrôles défini à l'article 26 est facturé à l'abonné au tarif en vigueur. Ce montant suit l'évolution du prix du m<sup>3</sup> d'eau.

Lorsque le contrôle, réalisé sur la base d'une présomption, conclut en l'absence d'utilisation d'une autre ressource en eau, le coût du contrôle est pris en charge par le SIDERM.

La visite du contrôle fait l'objet d'un avis adressé par courrier à l'abonné au moins 7 jours ouvrés à l'avance précisant la date et le créneau horaire de la visite ; l'abonné doit obligatoirement être présent ou être représenté durant le contrôle réalisé par les agents du SIDERM. Si les agents sont dans l'incapacité de procéder au contrôle en raison du refus de l'abonné de les laisser entrer en propriété privée ou de l'absence de l'abonné ou de son représentant, les frais de déplacement sont facturés à l'abonné.

En cas de refus d'accès au domaine privé, l'abonné s'expose à un risque de poursuite devant le tribunal compétent.

## article 28 – rapport de visites

Les agents du SIDERM établissent un rapport de visite, à l'issue du contrôle défini aux articles 26 et 27. Lorsqu'il a été constaté que les ouvrages privés ne permettent pas de garantir la protection du réseau public d'eau potable contre tout risque de retour d'eau et de pollution, le rapport de visite peut prescrire à l'abonné la réalisation de travaux de mise en conformité des ouvrages privés et l'installation d'un dispositif de protection accessible permettant d'éviter toute contamination du réseau public de distribution d'eau potable dans un délai maximal de 2 mois. Une seconde visite est prévue à l'issue de ce délai en vue de vérifier la réalisation des travaux.

Si, malgré une mise en demeure de modifier ces installations, les agents constatent à l'issue de la seconde visite de contrôle que le risque persiste, le SIDERM procède à la fermeture immédiate du branchement et prévient les administrations compétentes.

## chapitre 4 : dispositions financières

### article 29 – tarifs

Le Comité Syndical du SIDERM fixe, par délibération, les tarifs de fourniture de l'eau potable (abonnement, consommation, ...) et les frais des prestations.

Les tarifs fixés par le Comité Syndical, après consultation de la Commission comportent :

1. L'abonnement correspondant aux charges fixes du service ;
2. Un terme variable lié au volume d'eau consommé (prix du m<sup>3</sup> x nombre de m<sup>3</sup>).

S'y ajoutent :

3. Les redevances et taxes dédiées aux organismes publics (Agence de l'Eau Loire-Bretagne).

Il fixe également le bordereau de prix appliqué aux différentes prestations du SIDERM : réalisation de branchement neuf, extension et renforcement de réseau public, mise en conformité, etc.

Les délibérations fixant les tarifs sont consultables au siège du SIDERM ou sur son site internet.

### article 30 – règlement des factures

L'ensemble des sommes à payer au SIDERM est perçu par le Trésor Public qui assure le recouvrement des factures.

Les frais d'accès au service apparaîtront sur la première facture.

L'abonné réglera, au prorata de la période concernée, l'abonnement et le montant des consommations enregistrées durant celle-ci.

Le montant des factures doit être acquitté dans les délais indiqués sur celle-ci. Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'adresse figurant sur la facture.

Toutefois, des facilités de paiement peuvent être accordées par le Trésor Public à un abonné confronté à des difficultés financières.

#### BRANCHEMENT ORDINAIRE

Toute installation de branchement donne lieu au paiement par le demandeur du coût réel des travaux réalisés par le SIDERM. Un mémoire est établi par le SIDERM sur la base du bordereau de prix accompagné d'un Avis de Sommes A Payer (ASAP).

#### BRANCHEMENT PROVISOIRE

Les frais de pose, d'entretien et de suppression des canalisations, accessoires de fontainerie et compteur pour les branchements provisoires sont à la charge de l'abonné.

L'abonnement et la fourniture de l'eau sont facturés et payables dans les mêmes conditions que celles fixées pour les demandes de branchements ordinaires.

## article 31 – difficultés de paiement

Les abonnés en situation de difficulté de paiement doivent en informer le SIDERM. Le Trésor Public peut accorder des facilités de paiement.

Le SIDERM oriente les abonnés concernés vers les services sociaux compétents pour examiner leur situation.

Lorsqu'un abonné est pris en charge par les services sociaux, la fourniture d'eau est maintenue jusqu'à ce que les services sociaux compétents aient statué sur le dossier.

## article 32 – remboursements

Conformément à l'article 2277 du Code Civil, les demandes de remboursement doivent être adressées au Trésor Public dans un délai de quatre ans à compter de la date de paiement. Passé ce délai, toutes les sommes versées par les abonnés seront définitivement acquises au SIDERM.

Le remboursement des sommes versées indûment n'ouvre pas droit à des intérêts ou à des indemnités.

## chapitre 5 : recours et médiation

### article 33 – règlement des litiges

Pour toute réclamation, l'abonné doit s'adresser au SIDERM.

Lorsque la réclamation est formulée par écrit, le SIDERM s'engage à fournir une réponse écrite motivée dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande.

### article 34 – dégrèvement dans la cadre d'une surconsommation

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013, le décret 2012-1078 du 24 septembre 2012, dit « loi Warsmann », prévoit que le distributeur d'eau doit avertir l'utilisateur en cas de consommation anormale, au plus tard au moment de l'envoi de sa facture.

L'abonné peut bénéficier d'un dégrèvement sur sa facture d'eau en cas d'augmentation de volume d'eau consommé dues à une fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

Dans un délai d'un mois à partir de sa demande de dégrèvement, l'abonné devra fournir au SIDERM un justificatif de réparation (une facture ou une attestation) d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation de la fuite.

Ce justificatif devra préciser la date de la réparation de la fuite ainsi que sa localisation.

Pour les locaux d'habitation, le volume facturé pour la période de relevé concernée sera limité au double de la consommation moyenne.

Par consommation moyenne, il faut entendre :

- ✓ Le volume moyen relevé pendant la même période sur les 3 années précédentes ;
- ✓ A défaut, le volume moyen relevé sur une durée au moins égale à un an ;
- ✓ A défaut, le volume moyen calculé en utilisant les données disponibles sur les abonnés de la même catégorie.

En ce qui concerne les autres types d'usages ne rentrant pas dans le cadre de la loi Warsmann (industriel, agricole, commercial, collectivité et arrosage), le SIDERM peut également accorder un dégrèvement partiel.

Celui-ci est calculé suivant les modalités définies ci-dessus pour le double de la consommation moyenne. La partie au-delà de ce volume sera facturée au coût de production ou d'achat.

En cas d'une nouvelle réglementation opposable à cet article, elle sera prépondérante et immédiatement applicable.

Toute demande particulière ou litige sera examiné en séance de Bureau Syndical du SIDERM si elle doit faire l'objet d'une remise gracieuse.

### article 35 – médiation de l'eau

#### REGLEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de réclamation, l'abonné peut contacter le SIDERM par tout moyen mis à sa disposition (téléphone, internet, courrier).

Si la réponse ne le satisfait pas, il peut adresser une réclamation écrite à l'adresse indiquée dans son contrat

d'abonnement pour demander que son dossier soit examiné.

#### **REGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATEUR : LA MEDIATION DE L'EAU**

Si l'abonné a écrit à l'adresse indiquée dans son contrat d'abonnement et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne lui est adressée ou que la réponse obtenue ne lui donne pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à son litige aux coordonnées ci-dessous :

Médiation de l'eau  
BP 40 463  
75366 Paris Cedex 08

[www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)

## chapitre 6 : interruptions et restrictions du service de distribution

### article 36 – conditions de distribution de l'eau

Le SIDERM garantie une pression minimale de 1 bar pour l'alimentation de toute nouvelle construction.

Par ailleurs, l'article R1321-58 du Code de la Santé Publique précise les dispositions suivantes :

« La hauteur piézométrique de l'eau distribuée par les réseaux intérieurs mentionnés au 3° de l'article R.1321-43 doit, pour chaque réseau et en tout point de mise à disposition, être au moins égale à trois mètres, à l'heure de pointe de consommation.

Lorsque les réseaux desservent des immeubles de plus de six étages, des surpresseurs et des réservoirs de mise sous pression, conformément aux dispositions de l'article R.1321-55 du Code de la Santé Publique, peuvent être mis en oeuvre.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux installations de distribution existantes avant le 7 avril 1995. »

### article 37 – interruption résultant de cas de force majeure et de travaux

En cas de travaux d'aménagement ou d'entretien prévisibles, les abonnés concernés sont avisés au moins 24 heures à l'avance des coupures de distribution de l'eau nécessaires.

### article 38 – restrictions à l'utilisation de l'eau

En cas de force majeure, le SIDERM sur réquisition des services de l'Etat, peut à tout moment, interdire l'utilisation de l'eau par les abonnés pour tous autres usages que les besoins ménagers et limiter la consommation en fonction des possibilités de la distribution.

### article 39 – modifications des caractéristiques du réseau de distribution

Le SIDERM se réserve le droit, dans l'intérêt général, de procéder à la modification du réseau de distribution ainsi qu'à celle de la pression de service.

Cependant, le SIDERM doit avertir l'ensemble des abonnés concernés des conséquences de ces modifications par tous les moyens qu'il jugera nécessaire sous 3 mois.

### article 40 – cas du service de lutte contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des poteaux incendie incombe aux seuls agents du SIDERM et du Service Départemental d'Incendie et de Secours. Tout contrevenant s'exposant à des poursuites pénales.

## chapitre 7 : dispositions d'application

### article 41 – clause d'exécution

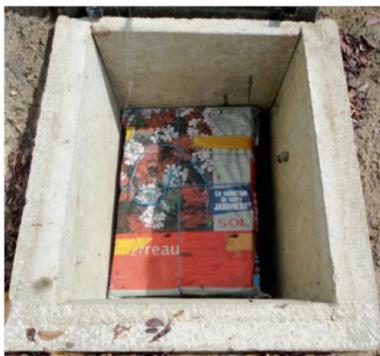
Le Président du SIDERM ou son représentant, les agents du service d'exploitation habilités à cet effet et Monsieur le Receveur du SIDERM en tant que besoin, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent règlement.



## Chapitre 8 : protection de votre compteur

Les compteurs étant sensibles au froid, il existe quelques consignes à respecter pour éviter qu'ils ne gèlent pendant l'hiver. Une bonne accessibilité de votre regard compteur facilitera le travail de nos agents sur le terrain.

Toutes les précisions concernant les compteurs sont visibles dans le présent règlement , à l'article 21.



### << A FAIRE >>

Le regard doit être protégé de cette manière (ex. d'un polystyrène dans une enveloppe plastique)



### << NE PAS FAIRE >>

Ne jamais entreposer d'élément métallique comme le papier aluminium  
Nettoyé régulièrement son regard



*En cas d'inaccessibilité lors du relevé, le SIDERM est en droit de procéder à la fermeture du branchement. (article 3)*