

Envoyé en préfecture le 03/06/2025

Reçu en préfecture le 03/06/2025

Publié le

ID : 027-200080778-20250527-202505_014-DE

RÈGLEMENT DE SERVICE DE L'EAU

Syndicat d'Eau du Roumois et du Plateau du Neubourg



Adopté par délibération
N° 202505014 du 27/05/2025



SYNDICAT D'EAU DU ROUMOIS ET DU PLATEAU DU NEUBOURG

Envoyé en préfecture le 03/06/2025

Reçu en préfecture le 03/06/2025

Publié le

ID : 027-200080778-20250527-202505_014-DE

SOMMAIRE

1.	LE SERVICE DE L'EAU	5
1.1.	LA QUALITE DE L'EAU FOURNIE	5
1.2.	LES ENGAGEMENTS DU SERVICE	5
1.3.	LES REGLES D'USAGE DE L'EAU ET DES INSTALLATIONS	6
1.4.	LES INTERRUPTIONS DU SERVICE	7
1.4.1.	Les interruptions de service programmées	7
1.4.2.	Les interruptions de service non programmées	7
1.5.	LES MODIFICATIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE	7
1.6.	EN CAS D'INCENDIE	8
2.	VOTRE CONTRAT	8
2.1.	LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT	8
2.2.	DUREE, MODIFICATIONS ET RESILIATION DU CONTRAT	8
2.2.1.	Modifications	8
2.2.2.	Résiliation de l'abonnement	8
2.2.3.	Décès	9
2.2.4.	Liquidation judiciaire	9
2.3.	LA PROTECTION DE VOS DONNEES	9
3.	VOTRE FACTURE	9
3.1.	LA PRESENTATION DE LA FACTURE	9
3.2.	LES TARIFS ET LEUR ACTUALISATION	10
3.3.	LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D'EAU	10
3.4.	LES MODALITES ET DELAIS DE PAIEMENT	11
3.5.	LES FUITES SUR VOTRE INSTALLATION	11
4.	LE BRANCHEMENT	12
4.1.	LA DESCRIPTION	12
4.2.	LA MISE EN PLACE D'UN BRANCHEMENT	12
4.3.	L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE	13
4.4.	LA SUPPRESSION D'UN BRANCHEMENT	14
4.5.	LE PAIEMENT	14
4.6.	L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT	14
4.7.	LA FERMETURE ET L'OUVERTURE	14
5.	LE COMPTEUR	14
5.1.	LES CARACTERISTIQUES	14
5.2.	L'INSTALLATION	15
5.3.	LA VERIFICATION	15
5.4.	L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT	15
6.	LES INSTALLATIONS PRIVEES	15
6.1.	LES CARACTERISTIQUES	15
6.2.	L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT	15
6.3.	EAU DE RESEAU PRIVE	16
6.4.	PRISE DE TERRE	16
7.	LES EXTENSIONS DE RESEAU	16
8.	DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX LOTISSEMENTS ET ENSEMBLES D'HABITATIONS DESSERVIS PAR UNE VOIRIE OU DES RESEAU PRIVES	16
8.1.	RACCORDEMENT AU RESEAU PUBLIC	16
8.1.1.	Cas A	16
8.1.2.	Cas B	16

8.2.	CONDITIONS D'INTEGRATION AU DOMAINE PUBLIC DES RESEAUX PRIVES	17
9.	LE NON-RESPECT DU REGLEMENT	17
9.1.	LE NON-PAIEMENT DES FACTURES	17
9.2.	LE VOL D'EAU	17
9.3.	LE NON-RESPECT DES REGLES D'USAGE DE L'EAU ET DES INSTALLATIONS.....	17
9.4.	PENALITES	17
10.	RECLAMATIONS / CONTESTATIONS	18
11.	LES CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT	18

RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU DU SYNDICAT D'EAU DU ROUMOIS ET DU P

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération des conseils municipaux des communes membres du distributeur d'eau et de l'abonné du service.

LES INTERVENANTS DANS LA DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE

VOUS

Désigne l'abonné, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être : le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.

LE SERPN

Est le Syndicat d'eau du Roumois et du Plateau du Neubourg SIRET : 200 080 778 0018, en charge du Service de l'Eau et de l'approvisionnement en eau potable par le réseau public dans les conditions du présent règlement de service, dont le siège social se situe 62 voie Romaine, ZA de Thuit Anger, 27370 Le Thuit-de-l'Oison.

Téléphone : 02.35.77.87.37 – Mail : serviceclient@serpn.fr – www.serpn.com

1. LE SERVICE DE L'EAU

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).

1.1. LA QUALITE DE L'EAU FOURNIE

Le distributeur est tenu de fournir une eau respectant constamment la qualité imposée par la réglementation en vigueur. Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, le service sera exécuté selon les dispositions aux articles 1.4, 1.5 et 1.6 de ce chapitre.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels communiqués par l'Agence Régionale de Santé (ARS) sont accessibles à tout abonné et usager auprès :

- Du service clientèle du SERPN
- Du site internet du SERPN www.serpn.com
- De l'ARS sur le site <https://www.normandie.ars.sante.fr/la-qualite-de-leau-dans-votre-commune>
- Du préfet

Conformément à l'article 8 de l'arrêté modifié du 10/07/1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées, une note de synthèse annuelle sur les données relatives à la qualité des eaux distribuées est communiquée une fois par an à l'occasion d'une facturation.

Le SERPN est tenu d'informer sans délai l'ARS de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers. Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur pour connaître les caractéristiques de l'eau.

La responsabilité du SERPN ne saura être engagée en cas de défaut de qualité d'eau liée aux installations privées de l'abonné après le compteur d'eau comme par exemple : un adoucisseur d'eau, un système de filtration ou de traitement.

En cas de doute sur le résultat d'une analyse d'eau prélevée chez un abonné, tout prélèvement de contrôle sera effectué au niveau du compteur d'eau hors influence des installations privées.

1.2. LES ENGAGEMENTS DU SERVICE

En livrant l'eau chez vous, le SERPN vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- **Une alimentation en eau continue et de qualité**, par un contrôle régulier de l'eau effectué par les services du Ministère chargé de la Santé, conformément à la réglementation en vigueur.
- **Une information régulière sur la qualité de l'eau**, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur. Lorsque des analyses seront nécessaires en complément des contrôles habituels, le SERPN effectuera des prélèvements aux emplacements les mieux adaptés.
- **Une pression dynamique minimale de 1 bars** au niveau du terrain naturel à la verticale de la conduite de distribution (Rappel : loi 0,3 bars en tout point de mise à disposition).
- **Une assistance technique** au numéro de téléphone figurant sur votre facture, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau.
- **Un accueil téléphonique** au numéro et aux horaires figurant sur votre facture, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions.
- **Une mise en service rapide de votre alimentation en eau**, lorsque vous emménagez dans votre logement, l'eau est rétablie au plus tard dans les trois jours ouvrés qui suivent votre demande si le dispositif de branchement est conforme aux prescriptions de ce règlement.
- **Une permanence à votre disposition au siège social du SERPN** aux horaires indiqués sur votre facture (sauf en cas de fermeture exceptionnelle liée à une crise sanitaire).

- **Une réponse écrite à vos courriers** dans un délai maximum de 30 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture.
- **Une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :**
 - Envoi du devis dans les 15 jours après validation de votre demande et étude des lieux pour définir le tracé et les conditions techniques du raccordement dans le cas d'une maison individuelle.
 - Réalisation des travaux dans les 40 jours ouvrés après réception de l'acceptation écrite du devis, validation du paiement. Sur ces 40 jours, l'obtention des autorisations administratives nécessite 15 jours selon la réglementation en vigueur. Cette durée peut être allongée en cas de fermeture de l'entreprise prestataire de services effectuant les travaux pendant sa période annuelle de fermeture (au mois d'août), pendant les périodes d'intempérie nécessitant l'arrêt des travaux ou en cas de situation sanitaire entraînant la fermeture de l'entreprise prestataire.
 - **D'apporter à l'usager** tout conseil et information relatifs aux modalités d'application du présent Règlement de service et de ses annexes.

Dans le cadre de sa mission, le SERPN est tenu :

- D'assurer, sur le territoire syndical, la **continuité du service public de l'eau potable**, ainsi que son bon fonctionnement. Cependant des circonstances exceptionnelles, dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie, etc.), sont susceptibles d'entraîner l'application des dispositions prévues à l'article 1.4 du présent règlement,
- Conformément à l'article L 732-1 du code de la sécurité intérieure, le SERPN prévoit les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors de situations de crise selon les modalités suivantes :
 - Pallier les conséquences les plus graves des défaillances, de la neutralisation ou de la destruction des installations,
 - D'assurer le plus rapidement possible une distribution adaptée du service permettant la satisfaction des besoins en eau de consommation humaine,
 - De rétablir un fonctionnement normal du service dans des délais compatibles avec l'importance des populations concernées et tenant compte des dommages subis par les installations.

En cas d'évènements impliquant la mise en œuvre de la responsabilité du préfet de région et le cas échéant du préfet de Police et de Zone de Défense et de Sécurité, le SERPN met ses moyens d'intervention à la disposition des autorités préfectorales conformément à l'article 6 III de la loi de modernisation de la sécurité civile l'Article L732-1 du Code de la sécurité intérieure.

Le SERPN peut procéder à la modification des conditions d'exploitation du réseau de distribution notamment de la pression. Si les conditions de desserte des abonnés doivent en être modifiées, cette modification interviendra sous réserve qu'il ait, en temps opportun et au plus tard 48 heures auparavant, averti les abonnés des conséquences desdites modifications.

Les agents du SERPN ne peuvent recevoir des abonnés et des usagers ou de tout tiers aucune gratification, sous quelle que forme que ce soit.

1.3. LES REGLES D'USAGE DE L'EAU ET DES INSTALLATIONS

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

Ces règles vous interdisent :

- D'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux 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 à votre initiative l'emplacement et les dispositions de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection (les cachets en plomb, les bagues de scellement) ;
- 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 ;
- Intervenir sur la tête radio du compteur ;
- Intervenir sur un élément composant le branchement ;
- Faire sur votre branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets de purge et du robinet d'arrêt avant et après compteur ;
- 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 (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques ;

- Utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public ;
- Faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, et du dispositif de comptage.

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du SERPN ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

Vous devez prévenir le SERPN en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage de piscine, ...). De même, le SERPN aura la charge de vous prévenir immédiatement s'il constate, lors des relèves ou d'un contrôle, une consommation anormale ou une anomalie sur votre branchement.

1.4. LES INTERRUPTIONS DU SERVICE

Dans le cas d'interruption provisoire de fourniture de l'eau, programmée ou non et d'une durée supérieure à 24 heures consécutives, le SERPN met à disposition des abonnés concernés de l'eau potable en quantité suffisante pour l'alimentation.

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez vous assurer de l'étanchéité de vos installations intérieures notamment par le maintien de vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

1.4.1. Les interruptions de service programmées

Le SERPN est responsable du bon fonctionnement du service. À 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 du service. Les abonnés utilisant l'eau fournie par le réseau, dans un processus continu de fabrication, devront disposer de réserves propres à pallier les éventuelles insuffisances du service. Le SERPN vous avertit 48 heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien programmés.

1.4.2. Les interruptions de service non programmées

Le SERPN n'encourt pas de responsabilité pour des causes relevant du fonctionnement normal du service ou de la force majeure, notamment dans les cas suivants :

- Coupures d'eau nécessitées par l'exécution de travaux d'entretien, de réparation, de renouvellement, de modification, d'extension des conduites de distribution, des ouvrages, des branchements ainsi que de toutes interventions sur les compteurs ;
- Interruption de fourniture due au gel, à la sécheresse, à des accidents, à des ruptures de canalisation, à des coupures d'électricité et inondations ou autres catastrophes naturelles ;
- En cas de force majeure, le SERPN a le droit d'apporter, en accord avec les services de la Préfecture, des limitations à la consommation d'eau ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

À noter que la force majeure se définit par trois critères, évalués de manière cumulative : l'extériorité, l'imprévisibilité et l'irrésistibilité (jurisprudence de la Cour de cassation). Dans tous les cas, le SERPN s'engage à faire le nécessaire dans les plus brefs délais pour rétablir la fourniture d'eau de ses abonnés.

En cas de problème sur vos installations privées et pour des raisons d'urgence visant au maintien du service de l'eau, de sa qualité et de la protection du réseau public, le SERPN peut être amené à suspendre votre alimentation sans qu'il ne lui en soit tenu rigueur.

1.5. LES MODIFICATIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE

Dans l'intérêt général, le SERPN se réserve le droit de procéder à la modification du réseau de distribution ainsi que de la pression de service, même si les conditions de desserte des abonnés doivent être modifiées.

En cas de force majeure, notamment de pollution des eaux, le SERPN a, à tout moment, le droit d'apporter des limitations à la consommation d'eau en fonction des possibilités de la distribution, ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1.6. EN CAS D'INCENDIE

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les abonnés concernés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir de solliciter le réseau (ne pas tirer d'eau).

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 bouches ou poteaux incendie incombe aux seuls SERPN et Service de Protection contre l'Incendie.

2. VOTRE CONTRAT

Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

2.1. LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Pour souscrire un contrat sur un branchement existant, il vous appartient d'en faire la demande auprès du SERPN, par téléphone, par mail (serviceclient@serpn.fr), par courrier, sur le site internet du SERPN (www.serpn.com) ou lors d'une visite à son siège social.

Vous devez alors lui indiquer les usages prévus de l'eau et notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau d'eau potable par retour d'eau. Les renseignements fournis engagent votre pleine responsabilité. Vous recevrez alors le présent règlement de service, les tarifs du service ainsi qu'un dossier d'accueil contenant toutes les caractéristiques de votre contrat. Toute souscription de contrat vaut acceptation du présent règlement du Service de l'Eau.

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles, ainsi qu'aux locataires ou occupants de bonne foi. Le SERPN est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement selon les délais définis au chapitre 1.2.

Le règlement de la première facture valide définitivement la souscription du contrat, elle correspond :

- À l'abonnement, au prorata de la période d'abonnement restant à courir du semestre en cours ;
- Aux frais de mutation, dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent ;
- Aux frais d'ouverture de branchement, dans le cas où votre contrat concerne un branchement sans occupant précédent.

En cas de changement d'abonné, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l'ancien, avec application de frais de mutation au tarif en vigueur pour le nouvel abonné. L'ancien abonné, ou dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis du SERPN de toutes sommes dues.

Le SERPN peut surseoir à accorder un abonnement ou limiter le débit au branchement si l'implantation de l'immeuble ou la consommation nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation.

2.2. DUREE, MODIFICATIONS ET RESILIATION DU CONTRAT

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée et prend effet :

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

L'abonné dispose d'un droit à la rétractation dans un délai de quatorze jours à réception du dossier d'accueil.

2.2.1. Modifications

Le changement de type d'abonnement, à la demande de l'abonné, donne lieu à l'établissement d'un nouveau contrat. Les autres modifications donnent lieu, soit à l'établissement d'un simple avenant au contrat d'abonnement, soit à une seule mise à jour du fichier des abonnés.

2.2.2. Résiliation de l'abonnement

1) Sans interruption de la fourniture d'eau

Lorsque l'abonné demande la cessation de son abonnement conjointement avec une demande d'abonnement présentée par un nouvel occupant, le compteur n'est pas déposé et le branchement reste en service. Le relevé du compteur au départ de l'abonné permet au SERPN de procéder à la clôture du compte et d'établir la facture de fin de contrat valant résiliation d'abonnement.

Attention : en quittant le logement, vous devez fermer le robinet d'arrêt après compteur et/ou les robinets de vos installations privées. Le SERPN ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts occasionnés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

2) Avec interruption de la fourniture d'eau.

Tout abonné qui désire résilier son abonnement doit en aviser le SERPN le jour de son départ effectif par quelque moyen que ce soit : courrier, courriel, téléphone ou site internet. L'abonné doit également procéder au relevé de son compteur et le transmettre dans les plus brefs délais au SERPN.

Attention : La résiliation de votre contrat ne pourra être effective qu'après ces deux opérations.

Le délai de résiliation du contrat d'abonnement ne pourra en tout état de cause excéder un délai de 15 jours à compter de la date de présentation de la demande conformément à l'article L 2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales.

La facture de fin de contrat vaut résiliation d'abonnement. Elle comprendra le montant restant dû (déduction faite des sommes versées à l'avance le cas échéant), composé de l'abonnement au prorata de la période en cours et de la part variable basée sur votre consommation réelle telle que relevée au compteur.

2.2.3. Décès

Après le décès d'un abonné, ses héritiers ou ayants droit deviennent responsables de l'abonnement. Le SERPN doit en être informé afin de procéder au changement d'abonné ou à la résiliation de l'abonnement. En l'absence de désignation par les héritiers ou ayants droit d'un titulaire au nom duquel un nouvel abonnement peut être établi, le SERPN a la faculté de résilier l'abonnement en cours. Par dérogation à ce qui précède, le décès d'un des conjoints n'entraîne pas la modification du contrat existant, à moins que la demande n'en soit faite expressément.

2.2.4. Liquidation judiciaire

Le SERPN procède à la résiliation d'office de l'abonnement, à moins que dans les 15 jours ouvrables suivant le jugement prononçant la liquidation, le mandataire judiciaire ne demande par écrit le maintien de la fourniture d'eau.

2.3. LA PROTECTION DE VOS DONNEES

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France Métropolitaine par le SERPN aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Le SERPN a désigné l'ADICO sise à Beauvais (60000), 5 rue Jean Monnet en qualité de délégué à la protection des données. Le traitement est nécessaire au respect de l'exécution d'un contrat au **09/12/2022** auquel le syndicat est soumis.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : les services du SERPN : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux ; et aux entités contribuant au Service de l'Eau.

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de 4 ans après le terme de votre contrat d'abonnement.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier ou exercer votre droit à la limitation du traitement ainsi que votre droit à la portabilité de ces données. Le droit d'opposition ne s'applique pas à l'exécution du contrat.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données.

Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

3. VOTRE FACTURE

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an (1 seule pour les abonnés mensualisés. Au moins l'une d'entre elles est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur).

3.1. LA PRESENTATION DE LA FACTURE

Votre facture comporte deux rubriques concernant l'eau potable :

- **Distribution de l'eau**

Cette partie couvre les frais de fonctionnement du service de l'eau et les investissements nécessaires à la construction et le maintien en état de toutes les installations nécessaires à la production et à la distribution d'une eau potable de qualité.

Cette rubrique se décompose en une partie fixe (abonnement) et une partie variable proportionnelle à votre consommation.

- **Organismes publics**

Cette partie revient à l'Agence de l'Eau (redevances pour la préservation de la ressource en eau et lutte contre la pollution des eaux).

Si la collectivité qui gère l'assainissement collectif ou individuel en a fait la demande au SERPN :

- **Assainissement individuel ou Collecte des eaux usées**

Les rubriques correspondantes aux redevances et taxes liées à l'assainissement sont alors ajoutées sur votre facture. Dans le cas de la facturation de l'assainissement collectif, la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est alors ajoutée à la rubrique « Organismes publics ».

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

3.2. LES TARIFS ET LEUR ACTUALISATION

Les tarifs appliqués sont fixés et évoluent par délibération des élus du SERPN pour la rubrique Distribution de l'eau uniquement. Si de nouveaux droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture conformément à la loi.

Les tarifs de la rubrique organismes publics sont fixés par décision de ceux-ci ou par voie législative ou réglementaire.

Les tarifs de l'assainissement individuel ou collectif sont fixés par décision de la collectivité gestionnaire de l'assainissement mentionnée sur votre facture.

Tout changement significatif total ou partiel du tarif, correspondant à une modification des conditions dans lequel le service est rendu, sera mentionné au plus tard à l'occasion de la première facture sur laquelle le nouveau tarif s'applique en précisant le tarif concerné et la date d'entrée en vigueur.

3.3. LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D'EAU

Le SERPN passe relever les compteurs deux fois par an de manière générale équipés de radio ainsi que les compteurs télérelevés non captés. Dans le cas où le relevé de votre consommation n'a pu être fait qu'une fois par an, l'index intermédiaire est alors estimé, ou transmis par vous à l'aide d'une carte de relevé à compléter et à renvoyer dès réception.

Vous devez permettre l'accès permanent à votre compteur aux agents du SERPN. Si au moment du relevé, le service ne peut accéder au compteur, il laisse sur place un avis de passage qui invite l'abonné à contacter le service dans un délai maximal de 10 jours.

L'abonné doit impérativement rendre le compteur accessible et propre : le couvercle du regard devra être manœuvrable facilement sans outillage et non couvert (gravillons, goudron, pots de fleurs ou autre végétaux...), le regard devra être nettoyé pour faciliter la lisibilité du compteur.

Si votre compteur n'est pas sur le domaine public et en cas d'impossibilité d'accès au compteur deux périodes de suite, le SERPN est en droit d'exiger de l'abonné un rendez-vous rendant le compteur accessible, afin de permettre au SERPN de procéder à la lecture du compteur. L'abonné sera alors mis en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception et devra permettre le relevé dans un délai de 8 jours à compter de la date de réception de la lettre par l'abonné.

À défaut de prise de rendez-vous ou au cas où le SERPN ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu (compteur situé à l'intérieur de l'habitation, abonné absent ou refusant l'accès au lieu). Le service se réserve la possibilité d'interrompre pour ce motif la fourniture en eau potable jusqu'au relevé de l'index, si l'abonné ne montre aucune volonté de rendre possible la relève, les frais inhérents à cette procédure lui seraient imputés. **Conformément au guide des recommandations du médiateur de l'eau 2020.**

Outre la possibilité par le SERPN d'interrompre l'alimentation en eau, l'abonné s'expose à la facturation d'une pénalité dont le montant est fixé par délibération de la collectivité.

En cas d'inaccessibilité du compteur le SERPN peut imposer le déplacement du compteur ou la mise en place d'un système de relevés à distance, aux frais de l'abonné.

En cas de contestation, la révision de la facture ne pourra se faire qu'à travers d'un relevé des index contradictoires effectué par le SERPN. Cette intervention donnera lieu, en cas d'exactitude du montant de la facture, au paiement des frais de déplacement et heures prévus au bordereau des prix unitaires. Le SERPN peut solliciter le certificat de contrôle, en l'absence, ou dispositif défectueux, le SERPN après mise en demeure peut procéder à la fermeture du branchement.

En cas de compteur bloqué, la consommation pendant l'arrêt du comptage sera basée sur celle des périodes précédentes, ou à défaut, sur celle de la période en cours.

3.4. LES MODALITES ET DELAIS DE PAIEMENT

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture.

Votre abonnement (partie fixe) est facturé semestriellement à terme échu. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata, calculé journalièrement.

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu, les volumes consommés étant constatés lors du relevé de votre compteur ou estimés selon les cas définis au 3.3.

Vous pouvez régler votre facture par prélèvement automatique, chèque bancaire, postal, ou par tout autre moyen indiqué sur votre facture d'eau. Le paiement par carte bancaire sur www.serp.com (paiement en ligne) pourra être proposé sur certaines factures.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors des acomptes pendant 9 mois basés sur la facture de l'année précédente ou à défaut sur une consommation estimative annuelle. La facture de solde à payer est émise une fois par an le 11^{ème} mois. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés de paiement, l'abonné se rapprochera sans délai du Trésor Public. Après examen, selon les règles en vigueur, des règlements échelonnés pourront vous être accordés. Dans le cadre des impayés, le Trésor Public pourra être amené à utiliser tous les moyens dont il dispose pour recouvrer la dette.

Le contentieux de la facturation est du ressort de la juridiction civile.

3.5. LES FUITES SUR VOTRE INSTALLATION

Loi Warsmann Décret 2012-1078 du 24/09/2012

Depuis juillet 2013, les distributeurs ont l'obligation d'avertir leurs clients d'une surconsommation d'eau. Par conséquent lorsqu'une hausse de la consommation habituelle est détectée, le SERPN transmet à l'abonné un courrier d'information ainsi qu'un formulaire de déclaration de fuite.

Une fuite d'eau peut non seulement conduire à une augmentation de la facture, mais également à un dégât des eaux important. Ainsi, dès qu'une fuite d'eau est détectée, elle peut et doit être réparée même avant réception du courrier d'avertissement par le SERPN.

Une augmentation de la consommation d'eau est considérée comme « anormale » que si le volume d'eau consommé est supérieur ou égal à deux fois la consommation habituelle.

Si cette hausse de consommation résulte d'une fuite après compteur (dans la niche, le regard ou conduite souterraine), l'abonné dispose alors d'un délai d'1 mois à compter de la date de réception du courrier d'information pour faire réparer la fuite. Après réparation, dans ce même délai l'abonné doit transmettre le formulaire de déclaration de fuite complété et accompagné de la facture de réparation si cette dernière est réparée par un professionnel. Passé ce délai d'1 mois, la demande n'est plus prise en compte. La transmission de ces documents permettra d'une part d'attester la réparation de la fuite et d'autre part de bénéficier selon les conditions d'une réduction de facturation.

Selon la loi Warsmann, pour pouvoir bénéficier d'un dégrèvement, **il est nécessaire de remplir les critères suivants :**

- Être un particulier et faire la demande pour un local d'habitation (principal ou secondaire) ;
- La fuite doit être dûment constatée et ne doit pas résulter d'une faute ou d'une négligence de la part de l'abonné ;
- La fuite doit être située après le compteur sur une canalisation privative d'eau potable comprenant tuyaux et accessoires annexes (dans la niche, le regard ou conduite souterraine) ;
- Le volume d'eau consommé doit excéder le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ;
- Le délai d'1 mois (à compter de la date de réception du courrier) pour réparer la fuite et transmettre les documents nécessaires doit être respecté ;
- Le formulaire de déclaration de fuite doit être dûment renseigné.

Dans la loi WARSMANN il est indiqué que le dégrèvement ne peut être appliqué que si la fuite a été réparée par un professionnel et que l'on a une attestation de ce dernier. Si la fuite est réparée par l'abonné par ses propres moyens, la loi ne peut être appliquée. Le SERPN autorise cette opération par l'abonné qui devra fournir dans ce cas une facture des pièces ayant servies à la réparation.

La loi Warsmann ne peut être pas appliqué dans les cas suivants :

- Si la fuite est causée par :
 - Des équipements ménagers (lave-linge, lave-vaisselle, etc.) ;
 - Des équipements de chauffage (ballon d'eau chaude, chauffe-eau instantané, etc.) ;
 - Les équipements sanitaires (douche, éviers, robinet, etc.) ;
 - Tout autre équipement alimenté en eau (piscine, tuyau d'arrosage, etc.).
- La demande et les justificatifs sont envoyés hors délais ;
- La fuite concerne un local professionnel ;
- L'augmentation de la consommation n'est pas considérée comme anormale.

Dans le cadre ou les conditions seraient remplies, l'abonné ne supportera le paiement que d'une consommation égale à sa consommation habituelle majorée de sa consommation habituelle. En d'autres mots, en bénéficiant du dégrèvement, l'usager n'est pas redevable de la part de consommation à l'excès.

La consommation habituelle est estimée comme la moyenne afférente aux trois dernières périodes équivalentes et complètes de relevé ou, à défaut, à la première période équivalente. À défaut de références suffisantes, la consommation facturée est calculée sur la base de 120 m³/an pour un usager ordinaire.

Exemples :

- Pour une consommation habituelle de 100 m³, 200 m³ seront facturés.
- Pour une consommation habituelle de 2 000 m³, seulement 500 m³ supplémentaires seront pris en compte, soit un total de : 2 000 m³ + 500 m³ = 2 500 m³ facturés.

4. LE BRANCHEMENT

On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage, voire jusqu'à la limite de la voie publique si le système de comptage est situé sous ladite voie. Le branchement ainsi défini fait partie du réseau public.

4.1. LA DESCRIPTION

Le branchement comprend :

- **La prise d'eau** sur la conduite de distribution publique, **le robinet d'arrêt sous la bouche à clé**,
- **La canalisation** de branchement située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- **Le robinet avant compteur**,
- **Le système de comptage** le compteur proprement dit muni d'un dispositif de protection contre le démontage, un robinet de purge et un clapet anti-retour. Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fond sur lequel il est implanté.

Pour l'habitat collectif, le compteur du branchement est le compteur général collectif. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble ou du lotissement s'arrête à l'aval du joint du comptage général de l'immeuble ou du lotissement, ou à l'aval de la limite de la voie publique si le système de comptage est installé sous ladite voie. Dans le cadre d'un habitat collectif où il n'y aurait pas de compteur général, le SERPN est responsable de la canalisation d'alimentation à la limite du domaine public/privé.

On définit comme élément public du réseau, la partie du branchement située entre la canalisation principale et le compteur, y compris si elle est en domaine privé.

4.2. LA MISE EN PLACE D'UN BRANCHEMENT

Un branchement sera établi pour chaque immeuble. En cas de canalisation principale en domaine privé, le demandeur sera responsable des autorisations de passage et de l'inscription aux hypothèques d'une servitude de passage avant la réalisation du devis.

Toutefois, sur décision du Service, dans le cas d'immeuble collectif, il pourra être établi :

- Soit un branchement unique équipé d'un compteur ;
- Soit plusieurs branchements distincts munis chacun d'un compteur ;
- Soit un branchement principal équipé d'un compteur général et/ou plusieurs compteurs individuels pour lesquels le service des eaux assurera la facturation en direct. Dans ce cas, l'abonné du compteur principal assure l'entretien du réseau à l'aval de celui-ci y compris les pièces de fontainerie à l'amont des compteurs individuels.

De même, les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale, ou des bâtiments situés sur une même propriété et ayant le même occupant.

Le tracé précis du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur sont fixés en tenant compte des caractéristiques techniques du branchement (diamètre, pression...), d'un commun d'accord entre le SERPN et le demandeur des travaux, en recherchant le plus court tracé entre la canalisation publique et la limite du domaine public et du domaine privé. L'usager demandeur peut demander une configuration particulière du branchement. Le SERPN dispose de la faculté d'y opposer un refus motivé, lorsque la demande n'est pas compatible avec des conditions normales d'exploitation du service.

Emplacement du compteur

Lors de la réalisation de nouveaux branchements ou la modification de branchements existants, l'ensemble de comptage est placé en domaine public, sauf cas particulier ou intérêt du service.

- S'il est placé sous domaine public dans une borne de comptage, l'ensemble de comptage doit être situé à moins de 1 mètre de la limite de la propriété s'il est posé en domaine privé l'ensemble de comptage doit être posé dans un regard situé à moins d'1 mètre de la limite avec le domaine public.

Si le compteur est situé à plus d'un mètre de l'alignement public, le SERPN procédera, lorsque les conditions le permettent, au déplacement du compteur à moins d'un mètre de l'alignement public. Les frais de terrassement, de remblai et de plomberie, y compris pour la partie du branchement située entre l'ancienne localisation du compteur et sa nouvelle localisation, seront pris en charge par le SERPN. La démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallage ou autres, l'enlèvement d'arbres, arbustes ou plantes et leurs plantations, la remise en état des pelouses et parterres, toutes réparations de dégâts, restent à la charge de l'abonné, lors que ces aménagements ont été réalisés postérieurement à l'installation du branchement.

Pour les installations anciennes, dont le compteur ne serait pas placé dans les conditions ci-dessus, lors du renouvellement du branchement ou du compteur, le SERPN procède à ses frais, avant toute intervention, à la mise en place du compteur à la limite du domaine public. Le SERPN assurera le raccordement du nouveau à l'ancien compteur, **l'abonné ne peut s'opposer à ce nouveau raccordement.**

Le SERPN assure également l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties publiques de branchements situées dans les propriétés privées.

Le regard ne fait pas partie du branchement, il fait partie des installations privées et, et sous la responsabilité de l'abonné qui a notamment la charge de l'entretenir.

4.3. L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE

Les branchements sont réalisés par le SERPN ou par tout autre intervenant désigné par lui et sous sa responsabilité.

Le propriétaire ou la copropriété peut demander des modifications aux dispositions arrêtées par le SERPN pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir. Le SERPN demeure libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

La mise en service du branchement est effectuée par le SERPN, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et après contrôle de la conformité des travaux en parties publique et privée.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour antipollution agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

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

Le SERPN présente au demandeur un devis détaillé des travaux à réaliser et des frais correspondants. Le devis précise les délais d'exécution des travaux. Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés par le SERPN (ou une entreprise mandatée par ce dernier) et sous sa responsabilité.

La modification d'un branchement ne peut être réalisé qu'avec l'accord du SERPN. Celui-ci ne peut s'y opposer que dans le cas où le projet présenté ne serait pas compatible avec l'exécution du service public d'eau potable.

Lorsque la modification est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la construction d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.

Il en est de même pour tout déplacement ou toute suppression de branchements émanant d'un demandeur.

4.4. LA SUPPRESSION D'UN BRANCHEMENT

En cas d'abandon du point de livraison, le SERPN peut exiger la suppression du branchement aux frais du propriétaire. Ce dernier peut aussi en faire la demande. Le cas échéant, la suppression sera prise en charge par le bénéficiaire du permis de démolir.

4.5. LE PAIEMENT

Toutes les factures émises par le SERPN sont à payer au Trésor Public.

4.6. L'ENTRETIEN ET LE RENOUELEMENT

Les travaux d'entretien et de renouvellement des branchements sont exécutés par le SERPN, ou sous la direction technique par une entreprise ou un organisme agréé par lui, pour la partie publique du réseau. Vous ne pouvez pas vous opposer à l'exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le Service d'Eau.

Pour la partie située en domaine public, le SERPN prend à sa charge les réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement.

Pour la partie située après le compteur, **la garde, la surveillance et les réparations sont à votre charge.**

En cas de sinistre sur le branchement, résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, vous supporterez les conséquences financières et autres dommages. Sont considérées comme négligences : une anomalie de fonctionnement non signalée, des travaux au droit de la conduite, une modification des ancrages en amont ou en aval du système de comptage, des plantations sur la propriété de l'abonné.

L'abonné doit signaler sans retard au SERPN tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement.

L'entretien à la charge du SERPN ne comprend pas :

- Les frais de remise en état des installations mises en place par le propriétaire postérieurement à l'établissement du branchement ;
- Les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande de l'abonné ;
- Les frais de réparation résultant d'une faute prouvée de l'abonné. Le déplacement ou la modification du branchement, effectué à la demande du propriétaire ou de la copropriété, est à leur charge.

4.7. LA FERMETURE ET L'OUVERTURE

L'ouverture d'un branchement préalablement fermé engendre des frais de mise en service.

La fermeture d'un branchement ne rend pas automatique la résiliation de l'abonnement, cette dernière devra faire l'objet d'une demande de l'abonné. La fermeture se fait, dans un délai maximum d'une semaine après la demande, au niveau de la conduite principale.

5. LE COMPTEUR

Le « compteur » est l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchement muni de compteur agréé par la réglementation en vigueur.

5.1. LES CARACTERISTIQUES

Vous avez la garde du compteur au titre de l'article 1242 du Code Civil.

Les compteurs sont posés et entretenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le SERPN. L'abonné doit signaler sans retard tout indice d'un fonctionnement défectueux du compteur.

Le SERPN fournit le compteur et détermine son diamètre en fonction du profil de votre consommation déclarée. Le compteur reste son entière propriété.

S'il s'avère que votre consommation ne correspond plus aux caractéristiques normales de l'enregistrement du compteur, le SERPN remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un diamètre approprié.

5.2. L'INSTALLATION

Vous n'êtes pas habilités à poser des équipements complémentaires sur le compteur. Seul le SERPN peut intervenir sur le compteur.

5.3. LA VERIFICATION

Les compteurs sont vérifiés par le SERPN selon la réglementation en vigueur.

L'abonné a toutefois le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. L'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage par un établissement agréé.

- Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné et le compteur est posé à nouveau chez l'abonné.
- Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le SERPN. De plus, la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé. A défaut il sera appliqué un prorata sur la base de 40 m3 par an et par habitant

Le SERPN a le droit de procéder à tout moment et à ses frais à la vérification des indications des compteurs des abonnés.

5.4. L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le SERPN, ou une entreprise mandatée par ce dernier. Ces frais ne sont pas à votre charge.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, l'abonné prend toutes les dispositions utiles pour qu'une bonne protection du compteur contre le gel et les chocs soit réalisée. Le SERPN informe l'abonné des précautions à prendre pour la protection du compteur.

Faute de prendre les précautions utiles, l'abonné serait alors responsable de la détérioration du compteur.

Dans le cadre du renouvellement des compteurs, les compteurs installés sont munis obligatoirement d'un dispositif de radio ou télérelève, sans frais pour l'abonné. Tout abonné qui, pour des raisons médicales dûment justifiées, refuserait cette installation, devra en faire la demande écrite auprès de le SERPN. Dans ce cas, compte tenu des contraintes ainsi imposées au service en raison de la nécessité pour le SERPN de réaliser un relevé Manuel, chaque relevé Manuel du compteur donnera lieu à facturation selon les tarifs fixés par délibération de la collectivité.

6. LES INSTALLATIONS PRIVEES

Les « installations privées » sont des installations de distribution situées en aval du compteur.

6.1. LES CARACTERISTIQUES

Tous les travaux d'établissement et d'entretien, de canalisations après le compteur sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par l'abonné et à ses frais. Le SERPN 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 au SERPN ou aux tiers 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, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement. En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. A défaut, le SERPN peut imposer un dispositif anti-bélier.

Conformément au règlement sanitaire, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles d'entraîner la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toutes autres substances indésirables.

Lorsque les installations intérieures d'un abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions sanitaires sur la distribution, le SERPN, l'ARS (Agence Régionale de Santé) ou tout organisme mandaté par le SERPN peuvent procéder à leur vérification.

6.2. L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au SERPN.

Sur les parties privées de votre installation, il vous appartient de réaliser les modifications imposées par la réglementation.

En cas de fuite dans votre installation privée, vous devez vous borner à fermer le robinet du compteur et prendre les dispositions nécessaires pour effectuer les réparations.

Pour se conformer aux exigences réglementaires en matière de qualité de l'eau, les propriétaires, au même titre que le service de l'eau sur le domaine public, doivent pour les parties d'ouvrages dont ils sont responsables supprimer à leurs frais tous les branchements, conduites, installations intérieures en plomb et aussi rénover des installations constituées d'autres matériaux, contenant des joints où alliages contenant du plomb.

6.3. EAU DE RESEAU PRIVE

Tout abonné disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en avertir le SERPN et fournir la déclaration R2224-19-4 faite en mairie.

Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite.

Dans le cas de branchement desservant des installations utilisant l'eau à des fins domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF anti-pollution ou agréé par l'autorité sanitaire sera obligatoire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Les abonnés sont seuls responsables des dommages causés au réseau de distribution d'eau potable ou à des tiers, par le fonctionnement des réseaux intérieurs installés par leurs soins, sauf à apporter la preuve d'une faute directement imputable au SERPN.

6.4. PRISE DE TERRE

Pour raison de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques sont interdites.

Dans les immeubles existants ne comportant pas de canalisation de terre et s'il n'est pas possible d'installer une telle canalisation, il peut être admis d'utiliser les conduites intérieures d'eau sous réserve du respect des conditions suivantes :

- La conduite d'eau intérieure doit être reliée à une prise de terre réalisée dans le sol sous-jacent à l'immeuble.
- La continuité électrique de cette canalisation doit être assurée sur son cheminement.
- Un manchon isolant de deux mètres de longueur droite doit être inséré à l'aval du compteur d'eau et en amont de la partie de la conduite reliée à la terre. Lorsque cette longueur ne peut être réalisée, le manchon isolant est complété par un dispositif permettant d'éviter le contact simultané entre le corps humain et les parties de canalisation séparées par le dit manchon isolant.
- La canalisation intérieure doit faire l'objet d'un repérage particulier : une plaque apparente, placée près du compteur d'eau, signale que la canalisation est utilisée comme conducteur.

7. LES EXTENSIONS DE RESEAU

Les travaux d'extension réalisés par le SERPN à l'initiative de particuliers seront faits à leurs frais.

La validité des réponses aux certificats d'urbanisme ne saura excéder 18 mois à la date de l'avis du SERPN. En aucun cas, le demandeur ne pourra se prévaloir sur une nouvelle demande d'un avis différent.

8. DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX LOTISSEMENTS ET ENSEMBLES D'HABITATIONS DESSERVIS PAR UNE VOIRIE OU DES RESEAUX PRIVES

Les articles du présent chapitre sont applicables aux 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. Les prescriptions techniques d'établissement des réseaux à prendre en compte par l'aménageur sont définies par la collectivité et font l'objet d'un cahier technique disponible pour toute demande qui sera fourni aux porteurs de projet.

8.1. RACCORDEMENT AU RESEAU PUBLIC

Les réseaux d'eau potable constitués par les canalisations placées sous les espaces communs du lotissement ou du groupe de constructions, notamment sous la voirie, est posée en vue de permettre de satisfaire la distribution d'eau à l'intérieur du lotissement concerné.

Les conduites et autres installations reliant les canalisations sus mentionnées aux installations intérieures des futurs abonnés, sont considérées comme des branchements. Toutes les dispositions du présent règlement concernant les branchements leur sont applicables. Les réseaux intérieurs peuvent être mise en place dans les conditions suivantes :

8.1.1. Cas A

La collectivité ayant vocation à devenir propriétaire de ces réseaux et à ce titre maître d'ouvrage de ces derniers, ces réseaux sont mis en place sous la maîtrise d'ouvrage de la collectivité mais financé par le constructeur ou le lotisseur selon les conditions réglementaires en vigueur. Dans ce cas, le demandeur se rapprochera du SERPN pour obtenir un devis.

8.1.2. Cas B

Les travaux de maintenance, d'entretien et de réparation qui pourraient être nécessaires sur les installations intérieures situées à partir du joint aval inclus du compteur général, ainsi que le regard, sont sous la responsabilité et à la charge de l'abonné du compteur général. La collectivité n'est pas missionnée pour intervenir sur le domaine privé, y compris en astreinte. Le type de compteur général et son dimensionnement est déterminé par la collectivité, y compris dans le cadre d'une défense contre l'incendie interne au lotissement. Dans le cadre de raccordements multiples pour un même lotissement, chaque raccordement fait l'objet d'un branchement équipé d'un compteur général. Tant que la rétrocession de l'extension du réseau et de ses équipements au domaine public n'aura pas été prononcée, les consommations seront facturées au titulaire de l'abonnement. Les branchements des logements pourront faire l'objet de contrats individualisés.

8.2. CONDITIONS D'INTEGRATION AU DOMAINE PUBLIC DES RESEAUX PRIVES

Les lotisseurs ont la possibilité de demander leur intégration dans le patrimoine public. La collectivité se réserve le droit de contrôler la conformité d'exécution des réseaux privés par rapport aux règles de l'art et aux exigences réglementaires et sanitaires. La demande sera accompagnée des documents attestant :

- de la réalisation des essais bactériologiques,
- des essais de pression conforme au fascicule 71 du cahier des clauses techniques générales applicables aux marchés publics de travaux « fourniture et pose de canalisations d'eau, accessoires et branchements »,
- des essais de compactage des tranchées
- des plans de recollement au format informatique rattachés au cadastre et positionnés en x, y et z au format DWG.

Dans le cas où des désordres ou non-conformités sont constatés par la collectivité, la mise en conformité sera effectuée par le constructeur ou le lotisseur à ses frais avant toute intégration au patrimoine public. En cas de branchement posé pour la desserte du lotissement, le lotisseur reste seul titulaire de l'abonnement tant que le réseau n'a pas été rétrocedé ou qu'un transfert de l'abonnement à une tierce partie (association syndicale) n'a été régulièrement enregistré. Il est vivement conseillé que le lotisseur s'adresse à la collectivité pour connaître les prescriptions techniques et toute information nécessaire à la conception des réseaux afin de faciliter leur intégration au réseau public.

9. LE NON-RESPECT DU REGLEMENT

En cas de non-respect du règlement constaté par tout agent du SERPN, vous vous exposez à des sanctions. Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à votre charge.

9.1. LE NON-PAIEMENT DES FACTURES

Le Trésor Public assure l'encaissement des factures. En cas de non-paiement, il usera de ses moyens propres pour gérer les contentieux. Il tiendra informé le syndicat au sujet des impayés.

9.2. LE VOL D'EAU

A toute personne utilisant de l'eau sans compteur et sans autorisation, il est facturé une consommation forfaitaire de 500 m3 d'eau. En plus de cette facture, le contrevenant sera redevable des dégâts occasionnés sur les équipements du réseau.

En cas de récidive, la facturation sera doublée.

Le SERPN se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les contrevenants.

9.3. LE NON-RESPECT DES REGLES D'USAGE DE L'EAU ET DES INSTALLATIONS

Toute infraction aux règles d'usage de l'eau et des installations, ainsi que tous risques sanitaires et de sécurité, vous exposez à :

- La fermeture immédiate de votre branchement sans préjudice des poursuites que le service pourrait exercer contre l'abonné. Toutefois la fermeture du branchement doit être précédée d'une mise en demeure préalable de quinze jours notifiés à l'abonné, excepté le cas où la fermeture est nécessaire pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres abonnés ou faire cesser un délit.
- Une facturation pour remise en conformité du dispositif ainsi que des frais de déplacement.

9.4. PENALITES

Des pénalités seront facturées, sans préjuger des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent, à tout abonné contrevenant au présent règlement et notamment ne respectant pas les interdictions listées à l'article 1.3 du présent règlement ou encore dans les cas suivants :

- Rajoutant dans sa niche des équipements privés (détendeurs ou autres) sans obtention écrite du service,
- Rendant difficile l'accès au compteur par une niche non entretenue,
- Ne protégeant pas son système de comptage,
- Empêchant l'accès permanent de branchement et/ou du système de comptage notamment en cas de mise en place de clôtures ou portail,
- Ne déclarant pas de bris de scellés ou plomb équipant son système de comptage. En cas de récidive la pénalité doublée,
- Détériorant son système de comptage par une niche non conforme ou une malversation,
- Empêchant la lecture de l'index de son compteur mobile.

Le montant des pénalités est fixé par délibération du conseil syndical sur la grille tarifaire.

10. RECLAMATIONS / CONTESTATIONS

En cas de réclamation ou contestations, les abonnés peuvent adresser leur requête par courrier au siège social du SERPN ou à serviceclient@serpn.fr, sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts et pour lesquels le tribunal du lieu de desserte est seul compétent.

Toutefois, si vous demeurez insatisfait par la réponse à votre réclamation et que la situation est, pour vous, toujours constitutive d'un litige nous vous invitons à soumettre votre litige à la Médiation de l'eau. Les voies de recours amiable au sein de votre service étant épuisées. Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement. Si votre saisine est recevable, le Médiateur de l'eau procédera à un nouvel examen de votre litige.

Vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'eau :

- **En ligne** : en remplissant le formulaire de saisine en ligne sur www.mediation-eau.fr
- **Par courrier** : en envoyant le formulaire de saisine dûment rempli, téléchargeable sur le site internet à l'adresse suivante :

Médiation de l'eau
BP 40463
75366 PARIS Cedex 08

11. LES CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT

Ce règlement est adopté par délibération du comité syndical. Après validation du contrôle de légalité, il sera mis en vigueur à la date de publication sur le site internet du SERPN, chaque abonné sera informé par message sur sa facture de la mise à disposition du présent règlement. Il sera remis aux nouveaux abonnés lors de la souscription de leur abonnement.

Il s'appliquera de plein droit aux abonnements en cours. Tout règlement antérieur est abrogé de ce fait.

Les dispositions antérieurement en vigueur non reprises dans ce règlement se trouvent purement et simplement annulées.

Envoyé en préfecture le 03/06/2025

Reçu en préfecture le 03/06/2025

Publié le

ID : 027-200080778-20250527-202505_014-DE



SERPN

62 VOIE ROMAINE
27370 LE THUIT DE L'OISON
www.serpn.com