

The logo for LAVA agglo, featuring the word "LAVA" in a stylized blue font with a green horizontal line through the 'A', and "agglo" in a smaller blue font below it.

LAVA  
agglo

SERVICE  
des eaux

A stylized graphic of a water tap on the left side of the page, with white and green segments.

# RÈGLEMENT DE SERVICE EAU POTABLE





**PREAMBULE**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, Laval Agglomération exerce la compétence de production et de distribution d'eau potable.

Le présent document, lien entre Laval Agglomération et l'abonné, présente les droits et obligations de chacun.

**CHAPITRE I - Dispositions générales**

**Article 1.1 - Objet du règlement**

Le présent règlement définit les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution d'eau potable sur le territoire de Laval Agglomération. Cette distribution d'eau potable est confiée par Laval Agglomération à une régie ayant l'autonomie financière et ou un prestataire de services, désignée ci-après sous le vocable « Service des Eaux » ou "Service".

Dans le présent document, "Vous" désigne l'utilisateur du service :

- d'une part, l'abonné : toute personne, physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement au service. Ce peut être le propriétaire occupant, le locataire, l'usufruitier, l'occupant de bonne foi ou le syndic de copropriété.

- d'autre part, le propriétaire non abonné : toute personne, physique ou morale, ayant un bien équipé d'une alimentation en eau privée ou publique ou qui pourrait utiliser les équipements publics d'eau.

L'utilisateur, l'abonné et le propriétaire peuvent être, selon le cas, la même personne physique ou morale, ou des personnes distinctes.

Les prescriptions du présent règlement ne font pas obstacle au respect de la réglementation en vigueur, notamment le Règlement Sanitaire Départemental et le Code de la Santé Publique.

**Article 1.2 – Obligations générales du Service des Eaux**

Le Service des Eaux est tenu :

- de fournir de l'eau à tout demandeur qui réunit les conditions définies par le présent règlement ;
- d'assurer le bon fonctionnement du service dont il a la responsabilité, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie...),
- d'informer les autorités sanitaires de toute modification de la qualité de

l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des usagers ;

- de fournir à l'utilisateur, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau. Ces informations sont également disponibles auprès des mairies et de l'Agence Régionale de Santé. Elles sont consultables sur le site internet du ministère de la santé et de l'Agence Régionale de Santé ;
- d'établir sous sa responsabilité les branchements et les compteurs de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

**Article 1.3 – Les engagements complémentaires**

Accueil physique et/ou téléphonique (jours ouvrés)	Heures d'accueil du public : de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30
Pression au droit du point de livraison	mini : 0,8 bar maxi : 10 bars
Délai de prise en compte des demandes d'abonnement ou de résiliation	1 jour ouvré
Délai de réponse aux courriers	15 jours ouvrés

Délai de prise de rendez-vous (hors exécution de travaux)	4 jours ouvrés
Plage de rendez vous	1h
Délai d'ouverture d'un branchement existant	3 jours ouvrés
Délai de réalisation d'un branchement neuf	2 mois

*Les agents du Service des Eaux doivent être munis d'un insigne distinctif et visible et justifier de leur identité professionnelle, ou être porteur d'une carte professionnelle, lorsqu'ils pénètrent dans une propriété. Les agents du Service des Eaux doivent demander l'autorisation au propriétaire avant toute intervention sur domaine privé.*

**Article 1.4 – Vos obligations générales**

Vous êtes tenu de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le Service des Eaux, que le présent règlement met à votre charge.

En souscrivant au service, vous vous engagez également :

- à vous conformer à toutes les dispositions du règlement ;
  - à fournir au Service des Eaux vos coordonnées exactes (identité, adresse postale, téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique le cas échéant, etc.) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à votre contrat d'abonnement ;
  - à ce que vos installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Vous devez signaler au Service des Eaux toute situation sur votre installation privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.
- Par ailleurs, il vous est formellement interdit :
- d'user de l'eau autrement que pour votre usage personnel et celui de vos locataires, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;
  - de modifier l'usage de l'eau sans en informer le Service des Eaux (ouverture d'un commerce, d'une entreprise, changement d'activité professionnelle...);
  - de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur les installations publiques ;
  - de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb, les bagues de scellement ou tout autre système de protection du mécanisme de comptage, d'en empêcher l'accès aux agents du service ;
  - de faire sur votre branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt après compteur ou du robinet de purge et le contrôle visuel de l'index du compteur ;
  - de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, du compteur, notamment lors de son remplacement, et du dispositif de relève à distance lorsqu'il existe ;
  - de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public ;
  - de manœuvrer les appareils du réseau public ou de vous raccorder sur les équipements dédiés à la protection incendie ;
  - de 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 ;

- d'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 ;
- d'utiliser des appareils pouvant mettre en dépression la canalisation publique à travers le branchement ;
- de rémunérer sous quelque forme que ce soit un agent du Service des Eaux.

Compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent, soit des délits, soit des fautes graves risquant d'endommager les installations, elles vous exposent à la fermeture immédiate de votre branchement, sans préjuger des poursuites que le Service des Eaux pourrait exercer contre vous.

Il vous est rappelé la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse pour la préservation de l'environnement.

### **Article 1.5 – Servitude de passage**

Dans le cas d'un terrain grevé d'une servitude de passage d'un réseau, faisant l'objet ou non d'une convention, le propriétaire de la parcelle est tenu de laisser les agents du Service effectuer

tous travaux nécessaires sur ce réseau.

Ces dispositions impliquent de laisser libre de toutes constructions ou plantations une bande de terrain d'au moins 4 m de largeur sur la longueur correspondante, centrée sur l'axe de la conduite concernée.

Dans le cas d'un branchement nécessitant la traversée de terrains privés appartenant à un tiers autre que le titulaire de l'abonnement, les autorisations de passage seront négociées par le demandeur.

Il est recommandé d'abandonner les servitudes de raccordements par l'intermédiaire d'une propriété voisine dès lors que la propriété jouxte une voie pourvue d'un réseau d'eau potable, ou dispose d'un accès à cette voie.

De même, la division d'une propriété bâtie ou non bâtie doit donner lieu à un raccordement indépendant pour chaque unité foncière, sachant qu'il est également recommandé d'éviter le recours à une servitude de passage.

Lorsque des servitudes sont créées ou abandonnées par un acte notarié privé, les parties prenantes informent le Service des nouvelles dispositions par envoi d'une copie de l'acte.

## Article 1.6 – Votre accès aux informations vous concernant

Le fichier des abonnés est la propriété de Laval Agglomération qui en fait usage dans les conditions prévues par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. Vous avez le droit de consulter gratuitement dans les locaux du Service des Eaux le dossier ou la fiche vous concernant.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné a droit d'obtenir communication et rectification des informations nominatives le concernant.

Vous avez également le droit de consulter les délibérations qui fixent ou modifient les tarifs de la consommation d'eau, de l'abonnement et des prestations de service, ainsi que le contrat liant la collectivité au Service des Eaux au siège de Laval Agglomération.

## CHAPITRE II - ABONNEMENTS

### Article 2.1 – Demandes d'abonnement

Il existe plusieurs types de contrats d'abonnement :

**Les abonnements généraux** concernent une propriété entière

(maison individuelle, immeuble collectif). Dans le cas de lotissement privé (réseau non rétrocédé dans le domaine public) ou dans le cas d'immeubles appartenant à des copropriétaires différents, ces derniers sont tenus de se constituer en syndicat et de désigner un syndic chargé de représenter les copropriétaires valablement et solidairement vis à vis du service pour toutes les questions concernant l'alimentation en eau de l'immeuble.

**Les abonnements divisionnaires** ne concernent que les immeubles collectifs dont les propriétaires souhaitent une facture indépendante par logement. Le titulaire du contrat d'abonnement au service d'eau potable sera également titulaire du contrat d'abonnement au service d'assainissement collectif ou non collectif.

**1) Les abonnements généraux** sont accordés à la personne qui présente une demande d'abonnement (le propriétaire, l'usufruitier, le syndic, le locataire occupant le site...) et souscrit un contrat d'abonnement au service des eaux. Lors du départ de l'abonné, dûment signalé par écrit, et en l'absence de nouvel abonné, le branchement est fermé.

Dans le cas où l'immeuble concerné par l'abonnement général fait l'objet

d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau, seule la différence de la consommation enregistrée par le compteur général et la somme de celles des compteurs divisionnaires sera imputé à cet abonnement.

Une tolérance de 4 % est toutefois admise sur le comptage du compteur général et sur la somme des consommations enregistrées aux compteurs divisionnaires.

**2) Les abonnements divisionnaires** doivent être demandés par le propriétaire de l'immeuble ou le syndic en cas de copropriété; dans le cadre d'une procédure d'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le titulaire de l'abonnement divisionnaire est la personne qui demande l'abonnement de la même façon que pour un abonnement général. Il est possible de désigner une tierce personne comme payeur. Le payeur de la facture devient le débiteur qui est poursuivi selon la procédure habituelle en cas de non-paiement. Sauf lorsque cela est précisé dans le présent règlement, les règles applicables aux abonnements divisionnaires sont identiques à celles des branchements généraux.

*Afin d'être alimenté en eau, vous devez souscrire auprès du Service des Eaux un contrat d'abonnement. L'utilisation d'eau du réseau public sans contrat est interdite et donnera lieu à des poursuites judiciaires.*

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles ainsi qu'aux locataires ou occupants de bonne foi. La fourniture d'eau peut être demandée par toute personne physique (propriétaire ou locataire) ou morale, des dispositions de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et de son décret n°67-223, et pouvant justifier de sa qualité par un titre.

Pour souscrire un contrat d'abonnement, la demande s'effectue auprès du Service des Eaux par internet, téléphone, courrier, visite dans les locaux du Service des Eaux.

Excepté pour les demandes réalisées dans les locaux du Service des Eaux, pour lesquelles une signature est possible sur place, vous recevrez ensuite, par courrier ou par courriel, votre contrat d'abonnement accompagné du règlement de service, de la grille tarifaire en vigueur

La signature du contrat vaut :

- accusé de réception et acceptation des clauses du

contrat, du règlement de service et de la grille tarifaire en vigueur ;

- confirmation de l'abonnement au service ;
- accord sur la date d'effet ;
- accord sur l'index du compteur à la date d'effet ;

A défaut de renvoi du contrat dûment complété et signé et de transmission du justificatif d'identité, l'abonnement ne sera pas effectif. L'eau ne pourra pas vous être fournie, le branchement restera fermé, et vous ne pourrez pas être considéré comme un abonné au service.

**Article 2.2 – Abonnements supplémentaires pour lutte contre l'incendie**

Le service de défense contre l'incendie est distinct du service de production et de distribution d'eau potable.

Le Service des Eaux peut consentir, s'il le juge compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements supplémentaires à l'abonnement général pour lutter contre l'incendie. A cet effet, un branchement spécifique pour la lutte contre l'incendie sera établi.

La résiliation de l'abonnement incendie est faite d'office, en cas de cessation ou

de non-paiement de l'abonnement général.

Si les capacités du réseau sont incompatibles avec les besoins incendie demandés, l'abonné contactera les Services Départementaux d'incendie et de secours, afin de définir les installations nécessaires à sa protection.

**Article 2.3 – Durée et résiliation du contrat d'abonnement**

*Lors de votre départ définitif, pensez à résilier votre abonnement afin de ne pas être tenu pour responsable des consommations ou dommages qui pourraient intervenir après votre départ.*

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. A défaut de résiliation, le contrat d'abonnement se poursuit.

La fourniture d'eau cesse :

- soit à votre demande ;
- soit sur une décision du Service des Eaux en cas d'usage abusif (piquage, détérioration...) et/ou non conforme.

Vous pouvez résilier votre contrat d'abonnement à tout moment :

- par courrier postal ;

- directement sur le site internet du Service des Eaux ;
- par visite dans les locaux de votre Service des Eaux avec justificatif de la résiliation à conserver par les parties ;
- par téléphone.

Dans tous les cas, le Service vous enverra une facture de résiliation. La résiliation ne saurait être considérée comme effective tant que la facture de résiliation n'aura pas été reçue et réglée par vous.

Afin de procéder à la clôture de votre compte, vous devez impérativement transmettre au Service des Eaux votre nouvelle adresse valide, votre numéro d'abonné ainsi que l'index du compteur à votre départ.

*En cas de litige sur la date de résiliation, la preuve de la demande sera à fournir par vos soins, conservez tous les justificatifs.*

Une facture de résiliation établie à la date du relevé d'index vous sera alors adressée comprenant :

- les frais d'abonnement pour la période de consommation écoulée depuis la dernière facturation ;
- les frais correspondant aux volumes d'eau réellement consommés.

A défaut de résiliation de votre part (ou des héritiers ou ayants droit en cas de décès) dans les conditions précisées ci-dessus, vous restez responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

Si, à l'issue d'un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande de résiliation, aucun nouvel abonnement n'est souscrit pour la même installation, le branchement est fermé et le compteur peut être enlevé. Dans ce cas, le compteur sera conservé pendant une durée minimale de un an par le Service des Eaux, en cas de contestation d'index.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez donc du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

*Il est dans votre intérêt de vous assurer que la demande de résiliation a bien été prise en compte par le Service des Eaux. Si l'intégralité des éléments ne sont pas joints à votre demande, la résiliation ne sera pas effective et vous resterez responsable financièrement de l'abonnement et de la consommation*



**Article 2.4 – Conditions particulières aux ventes à distance et hors établissement**

Vous avez le droit de vous rétracter du contrat sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours, en complétant et transmettant :

- Soit le formulaire de rétractation;
- Soit toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste).

Si vous utilisez cette option, le Service des Eaux vous enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple par courriel).

Le délai de rétractation expire quatorze jours ouvrés après le jour de la conclusion du contrat.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, le Service des Eaux vous remboursera les paiements reçus dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où il est informé de votre décision de rétractation. Le Service des Eaux procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Les dispositions de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 ne concernent pas les sociétés employant plus de 6 salariés : elles ne bénéficient pas du droit de rétractation lors d'une vente à distance ou hors établissement.

**CHAPITRE III - BRANCHEMENTS**

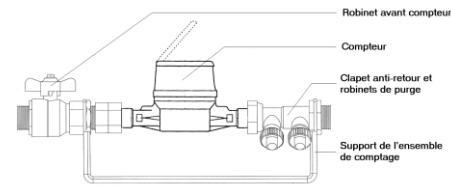
**Article 3.1 - Définition du branchement**

Le branchement public est composé :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet d'arrêt,
- la canalisation de branchement avant compteur général, située sous le domaine public, et parfois en domaine privé,
- le regard abritant le compteur si celui-ci est installé sur le domaine public,
- le ou les ensemble(s) de comptage comportant selon les cas :
  - le compteur (général ou divisionnaire),
  - le dispositif de relève à distance si le compteur en est équipé,
  - le robinet, ou la vanne, avant compteur,
  - le filtre avant compteur,
  - le clapet anti-retour muni de robinets de purge,

- le support de l'ensemble de comptage,
- Le dispositif de protection contre le démontage.

L'ensemble du branchement défini ci-dessus est un ouvrage public qui appartient à Laval Agglomération.



*Schéma-type d'un ensemble de comptage*

La partie privative du branchement comprend :

- le regard éventuel abritant l'ensemble de comptage, si celui-ci est situé sur le domaine privé,
- tous les ouvrages situés après le clapet anti-retour sont du domaine privé. En l'absence de clapet, la limite de prestation est située immédiatement après le compteur d'eau, côté privé

*Il est recommandé à l'abonné de s'assurer périodiquement du bon fonctionnement du robinet avant compteur (contrôle visuel) et d'avertir le Service des Eaux qui effectuera à ses frais son remplacement en cas de mauvais fonctionnement. Le remplacement du robinet après compteur reste à la charge de l'abonné.*

**Article 3.2 – Conditions d'établissement du branchement**

Il est établi au moins un branchement pour chaque propriété, chaque immeuble. Toute dérogation est soumise à l'accord du Service des Eaux et de Laval Agglomération.

Le Service des Eaux fixe, en concertation avec vous et au vu des besoins que vous avez déclarés, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur.

Vous pouvez demander une configuration particulière du branchement. Le Service des Eaux dispose de la faculté de la refuser lorsqu'elle n'est pas compatible avec des conditions normales d'exploitation.

Le branchement est réalisé en totalité par le Service des Eaux selon le tarif en vigueur fixé par délibération de Laval Agglomération. Le Service des Eaux

doit vous présenter un devis détaillé portant exclusivement sur ces travaux.

Toute installation de branchement neuf donne lieu au paiement par le demandeur, du coût du branchement selon le devis établi par le Service des Eaux.

Pour tous les travaux portant sur la partie privative du branchement (raccordement sur installation, col de cygne, disconnecteur...), vous pouvez faire appel à l'entreprise de votre choix.

En cas de demande de raccordement d'un immeuble existant les cents premiers mètres sont considérés comme un branchement et restent en totalité à la charge du demandeur. Au-delà de 100 mètres linéaire de la canalisation principale, Laval Agglomération, à travers la Régie de L'eau, participera au financement des linéaires restants à hauteur de 50%. En cas d'opération pour des branchements groupés (hameau ou fermette divisée en lots), l'extension du réseau, sera supportée, après examen du dossier, pour 50% par la régie de l'eau et pour 50% par les demandeurs, après déduction des éventuelles subventions, et au prorata de l'utilisation de l'extension. La maîtrise d'ouvrage du ou des raccordements est assurée par la Régie de l'eau.

### Article 3.3 – Entretien du branchement

Le Service des Eaux est seul habilité à entretenir et renouveler la partie publique du branchement. Il prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations ou de renouvellement, y compris les travaux de fouille et de remblai.

L'entretien, le renouvellement et la réparation éventuelle du coffret ou du regard abritant le compteur situé en propriété privée est à votre charge.

En cas de sinistre sur la partie publique du branchement, résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, vous supportez les conséquences financières et autres dommages, notamment aux tiers. Sont considérées comme négligences : une anomalie de fonctionnement non signalée, des travaux au droit de la conduite, des plantations...

*Vous devez prévenir le Service des Eaux de toute fuite d'eau, affouillement du sol ou de toute anomalie de fonctionnement (bruit, baisse de pression inhabituelle...) dès leur constatation.*

### Article 3.4 – Modification, déplacement ou suppression d'un branchement

Le déplacement ou la modification du branchement, effectué à la demande du propriétaire ou de la copropriété, est à sa charge. Ces travaux sont réalisés par le Service des Eaux selon le tarif en vigueur fixé par délibération de Laval Agglomération.

Les branchements peuvent être supprimés à la demande des propriétaires et à leurs frais. Ils peuvent l'être également sur décision de Laval Agglomération (lors de contrats d'abonnement résiliés depuis plus de cinq ans, et après information préalable du propriétaire du terrain). La suppression du branchement est alors réalisée par Laval Agglomération à ses frais.

### Article 3.5 – Ouverture ou fermeture d'un branchement

La manœuvre du robinet de chaque branchement ou du robinet avant compteur le cas échéant, est uniquement réservée au Service des Eaux. Elle est strictement interdite aux usagers et aux entreprises travaillant pour leur compte.

En cas de fuite sur votre installation privée, vous devez vous borner à fermer le robinet après compteur s'il existe.

*Les prestations concernant la fermeture du branchement, la relève du compteur et son enlèvement éventuel ne sont pas facturées.*

*Par contre l'ouverture du branchement et la pose éventuelle du compteur sont à la charge de l'abonné selon les tarifs votés par délibération.*

*Si ces opérations sont effectuées en dehors des heures normales de travail, ces montants seront doublés.*

*Si des travaux sont nécessaires pour pouvoir effectuer cette opération, ils seront facturés en sus.*

### Article 3.6 – Conditions d'incorporation au domaine public

Dans le cas de travaux d'alimentation en eau potable de tous ordres, susceptibles ultérieurement d'incorporation au domaine public, notamment de lotissements, ensembles immobiliers, Z.A.C., exécutés par une entreprise privée pour le compte d'un lotisseur, le Service des Eaux se réserve un droit de contrôle.

Ce droit comporte la communication des projets d'exécution sur lesquels le Service des Eaux donnera son avis. Le Service des Eaux aura le droit de suivre l'exécution des travaux qui devront être



réalisés selon les prescriptions établies dans le cahier des charges type, communiqué lors de l'autorisation de construire. Il aura en conséquence, le libre accès aux chantiers et la possibilité de faire modifier toutes installations susceptibles de nuire au bon fonctionnement des ouvrages.

Le Service des Eaux sera invité à assister aux réceptions ainsi qu'aux essais d'étanchéité des réseaux, et autorisé à présenter ses observations qui seront mentionnées aux procès-verbaux.

Lors de la demande d'incorporation au domaine public des réseaux privés existants, le Service des Eaux recevra l'inventaire des ouvrages à incorporer et sera appelé à donner son avis sur leur état. Les travaux éventuels de mise en conformité, devront être réalisés avant l'incorporation effective aux frais des propriétaires ou syndicats.

Dans le cas où les travaux effectués seraient non conformes aux prescriptions du cahier des charges communiqué avec le Permis de Construire, un compteur général pourra être installé en limite de propriété, aux frais du maître d'ouvrage du projet. La partie des installations située en aval de ce compteur général appartiendra au domaine privé du lotissement, ensembles immobiliers ou Z.A.C.

**Article 3.7 – Individualisation des contrats en immeuble collectif**

L'individualisation n'est pas une obligation. Elle n'est mise en place que si le propriétaire (ou le conseil syndical dans le cas d'une copropriété) en fait la demande.

La procédure est conforme à la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, à son décret d'application n° 2003-408 du 28 avril 2003 et à la circulaire 2004-3 UHC/QC4/3 du 12/01/2004 relative à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Un compteur général est installé en limite du domaine public. Ce compteur délimite la partie publique du branchement de la partie privée.

La canalisation reliant le compteur général aux différents ensembles de comptage divisionnaires doit remplir les conditions suivantes

- être constituée en matériau inaltérable et compatible avec le contact alimentaire,
- être d'un diamètre compatible avec le nombre de logements à desservir,
- être visible sur toute sa longueur,
- être positionnée de manière à ne pas engendrer d'élévation de

température de l'eau supérieure à 3 °C.

Cette canalisation reste partie intégrante de l'installation privée de l'abonné titulaire de l'abonnement général.

Les ensembles de comptages divisionnaires sont fournis par le Service des Eaux. Les compteurs divisionnaires seront équipés de têtes émettrices afin de garantir que la relève soit effectuée le même jour.

Dans un bâtiment neuf, et lorsque cela est possible dans un bâtiment ancien, les compteurs divisionnaires seront placés en partie commune, accessibles aux agents du service des Eaux. Afin de faciliter les interventions du service des eaux, une clé d'accès à la partie commune devra être fournie au service des eaux.

**Article 3.8 – Procédure d'individualisation**

Étape 1 : Le propriétaire adresse une demande préliminaire d'individualisation. (par lettre recommandée avec accusé de réception)

Cette demande devra être accompagnée de la description technique de l'immeuble :

- plan des canalisations au 1/100ème,
- plan de situation des comptages en place ou à installer,
- nature et diamètre des canalisations en place ou prévues,
- équipements raccordés entre le compteur général et les compteurs divisionnaires,
- conditions d'accès à l'immeuble (clé, badge, code...)

Les renseignements administratifs suivants devront également être fournis :

- liste des propriétaires des logements, comportant leurs coordonnées complètes,
- liste des éventuels locataires occupant les logements,
- plan de l'immeuble faisant apparaître clairement les propriétaires et occupants de chaque logement,
- nom et coordonnées du syndic éventuel...

Étape 2 : Instruction de la demande

Le Service des Eaux dispose, pour instruire la demande, d'un délai de 4 mois à compter de la réception du dossier dûment complété. Une visite des installations sera organisée entre le demandeur et le Service des Eaux. A l'issue de cette instruction, le Service

des Eaux indique les modifications éventuelles à apporter au projet.

### Étape 3 : Confirmation de la demande

Si, au vu des prescriptions demandées par le Service des Eaux, l'abonné souhaite poursuivre la procédure, il a obligation à ce stade de prévenir les occupants des logements, en leur précisant les conséquences techniques et financières. Il confirme par lettre recommandée avec AR sa décision au Service des Eaux et réalise les travaux nécessaires.

### Étape 4 : Individualisation des contrats

À compter de la date de notification de la réception des travaux ou de la date de confirmation en cas d'absence de travaux, le Service des Eaux procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de deux mois.

### **Article 3.9 – Branchements pour lutte contre l'incendie**

Comme indiqué à l'article 2.2, Le Service des Eaux n'a pas pour vocation principale d'assurer un débit et une pression suffisants au bon fonctionnement des dispositifs privés de lutte contre l'incendie. Vous devez en vérifier, aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris en termes de débit et de pression délivrés par l'ouvrage. Vous

prenez l'eau nécessaire pour combattre l'incendie, telle qu'elle se trouve à ce moment dans le réseau sans que vous ne puissiez tenter d'action contre le service, ce dernier ne pouvant pas être tenu pour responsable des inadéquations entre le réseau d'eau et vos besoins en cas d'incendie.

## CHAPITRE IV - COMPTEURS

### **Article 4.1 – Règles générales**

Les compteurs sont des appareils publics qui sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le Service des Eaux. Les compteurs sont posés et maintenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le Service des Eaux. Ils sont propriété de Laval Agglomération.

La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.

### **Article 4.2 – Caractéristiques des compteurs**

Le compteur doit être placé sur le domaine public au droit de l'immeuble desservi ou en propriété privé, aussi près que possible des limites du domaine public, lorsque pour des raisons techniques, la pose sur le domaine public est impossible.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le Service des Eaux compte tenu de vos besoins, et conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Vous devez signaler sans retard au Service des Eaux tout indice d'un fonctionnement défectueux du compteur.

De même, en cas de modification de l'usage de l'eau, vous devez prévenir le Service des Eaux afin que votre compteur soit adapté à vos nouveaux usages.

---

*Prévenez le Service des Eaux dès lors que vous constatez que votre dispositif de comptage est endommagé.*

---

### **Article 4.3 – Relève des compteurs**

Les compteurs sont relevés au moins une fois par an, à la même période que l'année précédente à plus ou moins quinze jours, sauf en cas de problèmes particuliers.

Cependant, il vous est conseillé de vérifier plus régulièrement votre consommation d'eau afin de vous rendre compte rapidement d'une éventuelle fuite.

Dans le cas d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau potable, la

relève des compteurs généraux et divisionnaires doit se faire obligatoirement le même jour, afin de permettre un calcul équitable des consommations.

Les abonnés dont les consommations sont supérieures à 6 000 m<sup>3</sup>/an font l'objet d'un relevé et d'une facturation mensuels.

Vous devez faciliter l'accès des agents du Service de l'eau chargés du relevé de votre compteur. Si, lors d'un relevé, l'agent du Service ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place une "carte relevé" vous indiquant les modalités pour relever votre compteur ou le cas échéant prendre rendez-vous avec le service.

En cas de non-retour de votre index la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente et le compte sera mis à jour ultérieurement à l'occasion du relevé suivant. Dans ce cas, le Service des Eaux ne pourra pas être tenu responsable d'un manque d'information relative à une éventuelle fuite.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, le Service des Eaux est en droit d'exiger, en vous fixant rendez-vous, qu'il puisse procéder à sa lecture dans le délai maximum de trente (30)

jours. Les frais de relevé sont à votre charge et sont fixés forfaitairement à 30 % du montant de l'abonnement annuel.

En cas d'impossibilité de relevés deux années de suite, notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception, votre compteur est considéré comme inaccessible. Laval Agglomération prendra alors toute disposition pour le rendre accessible.

Sans réaction de l'abonné dans un délai de 3 mois après réception de la lettre recommandée ou en cas d'absence aux rendez-vous fixés, une pénalité pour « obstacle à l'exercice des missions » pourra lui être facturée.

Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, le Service des Eaux après mise en demeure peut prendre des mesures de réduction ou d'interruption de l'alimentation (fermeture du branchement), dans le cadre fixé par la réglementation en vigueur. Les frais d'ouverture du branchement sont à la charge de l'abonné.

#### **Article 4.4 – Fonctionnement des compteurs**

En cas de non-enregistrement des consommations par le compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation

pendant la période correspondante de l'année précédente.

Dans le cas où vous refuseriez de procéder aux réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le Service des Eaux cesse la fourniture de l'eau en procédant à la fermeture du branchement après mise en demeure préalable de 15 jours.

#### **Article 4.5 – Vérification des compteurs**

Les compteurs sont vérifiés à l'occasion de chaque relevé par le Service des Eaux. Il pourra également procéder à leur vérification aussi souvent qu'il le juge utile.

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

Vous avez également le droit de demander, à tout moment, la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur par la dépose du compteur, en vue de son expertise. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Dans ce cas, le compteur est déposé et remplacé par un by pass. Pendant le temps de l'expertise, la consommation sera estimée en fonction de la moyenne habituelle, au prorata temporis.

Le compteur est ensuite vérifié sur un banc d'étalonnage. Vous avez la possibilité de choisir l'entreprise de vérification avec accord du service des Eaux

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, il est reposé sur le site et les frais de vérification sont à votre charge.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, un nouveau compteur est installé et les frais de vérification sont supportés par le Service des Eaux. De plus, les consommations facturées seront rectifiées à compter de la date du précédent relevé, en positif ou en négatif selon l'écart mesuré par le compteur.

La formule de rectification de la consommation est la suivante :

$V_{\text{rectifié}} = V_{\text{relevé}} \times (0,1 E_{\text{min}} + 0,88 E_{\text{t}} + 0,02 E_{\text{max}})$  avec :

- $V_{\text{rectifié}}$  : volume rectifié
- $V_{\text{relevé}}$  : volume relevé par lecture du compteur
- $E_{\text{min}}$  : écart mesuré par l'expertise entre les indications du compteur et le volume réellement passé au débit minimal du compteur
- $E_{\text{t}}$  : écart mesuré par l'expertise entre les indications du compteur et le volume réellement passé au débit de transition du compteur

- $E_{\text{max}}$  : écart mesuré par l'expertise entre les indications du compteur et le volume réellement passé au débit maximal du compteur

Dans tous les cas, la vérification du compteur fera l'objet d'un procès-verbal.

#### **Article 4.6 – Entretien des compteurs**

Les compteurs sont changés périodiquement, selon les prescriptions de l'arrêté du 06 mars 2007, afin de garantir leur bon fonctionnement.

Vous êtes tenu de prévenir le Service des Eaux de tout fonctionnement anormal du compteur.

Lorsqu'il réalise la pose d'un nouveau compteur et qu'il accepte l'ouverture d'un branchement, le Service des Eaux prend toutes dispositions utiles pour qu'une bonne protection du compteur contre le gel et les chocs soit réalisée dans des conditions climatiques normales observées en Mayenne.

Il vous informe par ailleurs des précautions complémentaires à prendre pour assurer une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières. Faute de prendre ces précautions, vous seriez alors responsable de la détérioration du compteur. Ces informations figureront également sur le site internet de Laval Agglomération.



Ne sont réparés ou remplacés aux frais du Service des Eaux que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes de votre fait et des usures normales. Dans le cas d'un remplacement, vous serez averti au minimum huit (8) jours à l'avance et vous pourrez vérifier sur place l'index de dépose du compteur remplacé et de pose du nouveau compteur.

Tout remplacement et toute réparation de compteur dont le scellé ou cachet aurait été enlevé et qui aurait été ouvert ou démonté (y compris module de radio ou télé relève), ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (introduction de corps étrangers, carence de l'abonné dans la protection du compteur, etc...) sont effectués par le Service des Eaux à vos frais.

Les dépenses ainsi engagées par le Service des Eaux pour votre compte font l'objet d'un décompte dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

#### **Article 4.7 Déplacement du compteur**

En cas de travaux sur le réseau public, le service pourra être amené à déplacer, à ses frais, les compteurs localisés en domaine privé en limite de propriété, sur le domaine public. L'abonné sera informé par un courrier et devra autoriser le libre accès à la

propriété de façon à effectuer ces travaux d'amélioration du service.

Si pour une raison quelconque il est procédé au déplacement du compteur, la partie de branchement située entre l'ancien et le nouvel emplacement sera systématiquement rétrocedée soit à l'utilisateur soit au Service des Eaux en fonction du sens du déplacement de l'ensemble de comptage :

- Dans le cas d'un déplacement vers l'amont, elle sera rétrocedée à l'abonné et fera donc partie intégrante de ses installations intérieures.
- Dans le cas d'un déplacement vers l'aval, elle sera rétrocedée au Service des Eaux.

L'installation est garantie 1 ans à compter de la date de pose du compteur pour toute fuite ou désordre survenant sur la canalisation entre l'ancien emplacement du compteur et le robinet d'arrêt du nouveau compteur, à partir du moment où l'expertise des désordres démontre la responsabilité du service de l'Eau.

En cas de non accès au compteur (voir article 4.3), le service de l'Eau est en droit d'imposer un déplacement en limite de propriété, aux frais de l'abonné. Le service de l'Eau notifiera sa décision à l'abonné qui dispose d'un délai de deux mois pour faire état de

ses observations et proposer le cas échéant une solution lui permettant d'éviter ce déplacement onéreux. Il est indispensable que le service de l'Eau accède une fois par an à l'installation technique pour se prémunir des fuites dues à la vétusté. Toute opposition à la réalisation de ces travaux entraîne le droit à suspension de la fourniture d'eau.

*Tout renouvellement de compteur doit faire l'objet d'une information préalable à votre égard.*

#### **Article 4.8 – Consommations anormalement élevées**

Vous êtes tenu de surveiller régulièrement votre consommation en relevant votre index en dehors des relevés pratiqués par le service. De ce fait, vous ne pouvez demander d'autre réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le Service des Eaux vous informe sans délai, dans le cadre d'un local d'habitation, s'il constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation.

En tant qu'utilisateur d'un local d'habitation, vous avez la possibilité de bénéficier d'un écrêtement au-delà de deux fois la consommation normale pour toute fuite sur canalisation après compteur, hors appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage et joints défectueux.

Vous bénéficiez de ces modalités dans les conditions suivantes :

- Vous devez fournir une attestation d'une entreprise de plomberie ou d'un professionnel agréé indiquant que la fuite a été réparée et précisant sa localisation et sa date de réparation. Le Service des Eaux peut procéder à tout contrôle qu'il juge nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, l'intégralité des volumes facturés est susceptible d'être mise en recouvrement.
- Cette attestation doit être fournie dans le délai d'un mois à compter de la notification d'une consommation anormale par le Service des Eaux ou de la réception par vous-même de la facture d'eau établie sur le relevé du compteur permettant de mesurer sa consommation effective.
- Votre consommation normale est calculée sur le volume d'eau moyen consommé par vous, ou par un ou plusieurs abonnés ayant

occupé le local pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes, ou à défaut, le volume d'eau moyen consommé en Mayenne dans des locaux de taille et de caractéristiques comparables.

Vous pouvez demander, dans le même délai d'un mois, de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Vous n'êtes alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le Service des Eaux, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

Si la consommation anormalement élevée est due à la responsabilité du Service des Eaux, votre consommation sera estimée sur votre volume d'eau de l'année précédente ou sur la base du volume d'eau estimé en fonction du nombre d'occupants du logement.

---

*Contrôlez votre consommation en relevant régulièrement votre compteur. Si votre compteur tourne alors qu'aucune utilisation n'est constatée, vous êtes sûrement en présence d'une fuite : vérifiez alors l'ensemble de vos installations.*

---

## CHAPITRE V – INSTALLATIONS PRIVÉES

### Article 5.1 – Définitions

Vos installations privées comprennent :

- toutes les canalisations et accessoires de toute nature, situés à l'aval du point de livraison tel que défini à l'article 3.1 ;
- les appareils qui y sont reliés.

Dans le cas de l'habitat collectif, les installations privées désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général hormis le système de comptage individuel des logements.

Le Service des Eaux est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations privées de l'immeuble sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique.

---

*Vos installations privées ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur entretien, de permettre, notamment à l'occasion de phénomènes de retours d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable. Elles doivent être conformes à la réglementation et aux recommandations de l'agence régionale de santé des Pays de la Loire.*

---

Vous êtes seul responsable de tous les dommages causés à vous-même, au Service des Eaux ou aux tiers tant par l'établissement que par le fonctionnement de vos installations privées sauf s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence du Service des Eaux.

### Article 5.2 - Installations privées de l'abonné, fonctionnement, règles générales

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations privées définies à l'article 3.1 sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

Les installations privées doivent notamment être établies pour desservir en tout temps les différents étages ou dépendances de l'immeuble ou de la propriété et pour supporter la pression du réseau. En tout état de cause, leur résistance à la pression intérieure ne peut être inférieure à 10 bars.

L'exercice du droit de visite ou de contrôle par le Service des Eaux n'engage en aucune façon la responsabilité du Service des Eaux, ni envers vous, ni envers le tiers.

En cas de coupure d'eau, il vous appartient d'assurer l'étanchéité de vos

installations privées, notamment par le maintien des robinets de puisage à leur position de fermeture, pour éviter toute inondation lors de la remise en eau.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement ou le réseau public doit être immédiatement remplacé. Le Service des Eaux peut imposer un dispositif anti-bélier en cas de nécessité.

L'emploi d'appareils pouvant créer une aspiration dans la canalisation publique à travers le branchement est interdit.

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, le Service des Eaux pourra prescrire la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour agréé par les autorités compétentes. Ce dispositif adapté au risque sera installé à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Vous devrez en assurer l'entretien régulier, la surveillance et le bon fonctionnement et en apporter la preuve.

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au Service des Eaux. Il ne peut donc être tenu pour

responsable ni de la dégradation de la qualité de l'eau dans ces canalisations privées et des conséquences au plan sanitaire.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou ne pas être conformes aux dispositions sanitaires réglementaires, le Service des Eaux, l'autorité sanitaire compétente, ou tout organisme mandaté par Laval Agglomération, peut, avec votre accord, procéder à leur vérification.

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.

En cas de modification de l'usage de l'eau, consécutive à un changement d'activité, vous devez prévenir le Service des Eaux afin que celui-ci puisse garantir la protection sanitaire du réseau de distribution.

Toute infraction aux dispositions du présent article entraîne votre responsabilité et la fermeture de votre branchement, sans préjudice des poursuites que Laval Agglomération pourrait exercer contre vous. Toutefois cette fermeture doit être précédée

d'une mise en demeure préalable de quinze (15) jours notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de risque imminent, la fermeture peut être immédiate, sans préavis ni indemnité.

### **Article 5.3 – Utilisation d'autres ressources en eau**

Si vous disposez, à l'intérieur de vos locaux ou de votre propriété, de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique, vous devez en avertir le Service des Eaux. Toute communication entre les canalisations publiques et d'autres ressources en eau est formellement interdite.

Toute infraction à cette disposition engage votre responsabilité et vous expose à la fermeture de votre branchement. En cas de risque imminent, la fermeture peut-être immédiate, sans préavis ni indemnité.

Les agents du Service des Eaux disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations privées de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, et ouvrages de récupération des eaux de pluie, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Le Service des Eaux doit vous prévenir au moins 7 jours ouvrés avant la date du contrôle. Ce contrôle est effectué en votre présence ou en présence de votre représentant et un rapport de visite vous est communiqué.

En cas de risque de contamination du réseau public, le rapport expose la nature de ces risques et fixe les mesures à prendre dans un délai déterminé. Un nouveau contrôle pourra être réalisé dans les délais impartis et pourra aboutir, le cas échéant, à la fermeture du branchement d'eau potable, après mise en demeure restée sans effet. Conformément à la réglementation, hors cas spécifiques (notamment la prévention d'un risque de pollution constaté et ayant fait l'objet d'une injonction de mise en conformité), un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour le même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de 5 années.

Les frais de contrôle sont à votre charge, dans les conditions prévues à l'article L2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales.

---

*Conformément à la législation en vigueur, vous devez déclarer tout ouvrage domestique de prélèvement d'eau souterraine, puits et forages existants ou nouveaux. De plus, pensez à signaler auprès du service assainissement collectif tout volume faisant l'objet d'un pompage ainsi que tout dispositif de récupération d'eau de pluie.*

---

## **CHAPITRE VI – PAIEMENTS**

### **Article 6.1 – Présentation de la facture**

Votre facture se décompose en une partie fixe (abonnement) en fonction du diamètre du compteur et une partie variable en fonction de la consommation.

Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du service et les charges d'investissement sur les ouvrages et réseaux.

Selon les cas, elle peut aussi inclure d'autres rubriques liées :

- à l'assainissement : collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif ;
- ou à des redevances collectées par des organismes publics, qui sont reversées à l'Agence de l'Eau,



fonds départemental reversé au Conseil Départemental.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au service, par décision des organismes concernés ou par voie législative ou réglementaire, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Vous êtes informé des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif

Les tarifs relevant des prestations du service sont fixés par délibération du conseil d'agglomération. Ils sont par ailleurs consultables sur le site internet de Laval Agglomération.

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

Dans le cas d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau potable dans les immeubles collectifs, la consommation du compteur général est égale au volume mesuré par le compteur général soustrait de la somme des consommations des compteurs divisionnaires. Dans le cas d'un résultat négatif, la consommation facturée sera nulle.

### **Article 6.2 - Paiement des fournitures d'eau**

La facturation de l'abonnement est payable à terme échu.

Votre consommation est facturée, selon la fréquence fixée par Laval Agglomération, sur la base de l'index relevé à votre compteur ou d'une estimation.

Le Service des Eaux est autorisé à facturer des estimations de consommation calculées sur la base de consommations d'eau constatées sur une période de référence, dans les deux cas suivants :

- factures intermédiaires lorsque la fréquence des relevés est annuelle ;
- en cas de nonaccès au compteur, lors du relevé.

Dans le cas de la mise en place d'un dispositif de télérelevé, c'est l'index indiqué par ce dispositif qui sera pris en compte pour la facturation de l'eau, sauf en cas de contestation par l'abonné sous un mois. Dans ce cas, seul l'index indiqué par le compteur fera foi.

Les abonnements pour bornes de puisages peuvent prévoir des modalités spéciales de paiement des fournitures d'eau.

Les factures sont mises en recouvrement par Laval Agglomération, habilitée à en faire poursuivre le règlement par tous moyens de droit commun.

Le montant de la facture doit être acquitté dans le délai maximum de quinze (15) jours suivant la réception de la facture.

Les paiements doivent être effectués aux adresses définies sur la facture.

A défaut de règlement partiel ou total des sommes dues à la date limite fixée, et si vous ne pouvez apporter la preuve du bien-fondé de votre réclamation, vous vous exposez à des pénalités de retard.

En cas de non-paiement, vous - et l'ensemble des abonnés co-solidaires - êtes considéré comme un abonné défaillant et vous vous exposez aux poursuites légales intentées par Laval Agglomération. À l'expiration d'un délai de 30 jours, une lettre de relance vous sera envoyée vous informant de votre défaillance, avant l'exercice par le comptable public d'une opposition à tiers détenteur.

*Le recouvrement est réalisé par le Trésor Public.*

En cas de difficultés, des échéanciers pourront cependant être mis en œuvre sans que cela ne soit considéré comme un droit acquis. Toute réclamation concernant le paiement doit être envoyée par écrit à l'adresse figurant sur les factures.

Le Service des Eaux devra tenir compte, au plus tard lors de l'échéance

suivante, de toute différence qui aurait eu lieu à votre désavantage.

*En cas de difficultés financières, nous vous conseillons d'informer sans délai le Service des Eaux et de prendre contact le cas échéant avec les services sociaux et le Trésor Public. Il pourra vous être proposé des échéanciers de paiement afin de vous permettre d'adapter le règlement de vos factures à vos ressources.*

La résiliation d'un contrat d'abonnement en cours de semestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé. En cas de période incomplète, le montant de l'abonnement vous est facturé ou remboursé au prorata temporis, calculé journalièrement.

### **Article 6.3 - Moyens de paiement**

L'abonné peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement suivants :

- Paiement par internet, TIP, chèque, virement ou prélèvement à échéance.

- Paiement en espèce ou carte bancaire auprès d'un buraliste ou partenaire agréé (dans la limite de 300 €).

- Mensualisation avec prélèvements automatiques. L'échéancier de versement des acomptes (dates et montants) est transmis à l'abonné, avant prise d'effet.

Ce système de mensualisation prend la forme :

- de prélèvements automatiques mensuels d'avance au nombre de 8 mensualités sauf éventuellement la première année (minimum de 3 mensualités). Le montant minimum de ces prélèvements s'élève à 10 € TTC.
- d'une facture de régularisation annuelle avec prélèvement du solde ou remboursement du trop payé.

Tous les ans, le montant des échéances est réajusté en fonction de la consommation réelle de l'abonné. Le nouvel échéancier apparaît sur la facture de régularisation.

Deux rejets successifs de prélèvement, sur l'échéancier en cours, entraînent l'arrêt des prélèvements mensuels.

#### **Article 6.4 – Paiement des autres prestations**

Les prestations, autres que les fournitures d'eau, assurées par le Service des Eaux sont facturées au tarif voté par Laval Agglomération à la date de leur réalisation. Elles sont payables sur présentation de factures établies par le Service des Eaux.

#### **Article 6.5 - Non-respect du règlement de service et sanctions**

Les agents du Service des Eaux sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à procéder à toutes vérifications. Les infractions au présent règlement sont constatées, soit par les agents du Service des Eaux, soit par les agents ou le représentant de Laval Agglomération.

- En cas de vol d'eau sur la voie publique, le service se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les personnes utilisant de l'eau sur la voie publique sans compteur ou autorisation, devant le tribunal compétent.
- En cas de découverte d'un démontage partiel du branchement, ou de la détérioration volontaire du compteur ou du dispositif de relève à distance, le contrevenant s'expose, en plus du paiement d'une estimation de sa consommation basée sur ses relevés antérieurs, à des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent.
- En cas de découverte de l'existence d'un piquage non autorisé sur le réseau public de distribution d'eau potable, le contrevenant s'expose à l'arrêt immédiat de la fourniture d'eau. En outre, le service se

réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les contrevenants devant le tribunal compétent

Le Service des Eaux enverra une lettre de mise en demeure et en informera les autorités sanitaires si nécessaire.

Le Service des Eaux pourra vous poursuivre par toutes voies de droit et votre responsabilité pourra être recherchée.

Le service se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les personnes utilisant de l'eau sur la voie publique sans compteur ou autorisation, devant le tribunal compétent.

#### **CHAPITRE VII – Interruptions, restrictions et modifications du service de distribution**

##### **Article 7.1 – Obligation générale du Service des Eaux en matière d'interruptions et modifications**

Le Service des Eaux est tenu à une obligation de continuité de service dans la fourniture de l'eau aux abonnés.

À ce titre, et dans l'intérêt général, il est tenu, en cas de besoin, de réparer ou de modifier les installations publiques d'alimentation en eau, provisoirement ou définitivement. Ces travaux peuvent ainsi entraîner une interruption de la fourniture d'eau, une modification de la

pression de service ou des caractéristiques de l'eau.

Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Service des Eaux doit vous avertir en temps opportun, des conséquences desdites modifications, à l'exception des modifications du service pour pallier à une interruption non programmée.

Les interruptions, modifications ou perturbations du service n'engagent pas la responsabilité du Service des Eaux, sauf s'il est prouvé qu'elles sont la conséquence d'une faute de ce dernier.

*Vous devez protéger vos installations intérieures contre les augmentations de pression par la pose d'un réducteur de pression. Aucune indemnité ou dédommagement ne pourra être accordé.*

##### **Article 7.2 – Les interruptions programmées**

Le Service des Eaux vous avertit 24 heures à l'avance, par avis, par courrier ou par voie de presse, lorsqu'il est procédé à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles susceptibles d'interrompre la fourniture d'eau.

##### **Article 7.3 – Les interruptions non programmées**

En cas de coupure d'eau non programmée, le Service des Eaux vous

informe de la coupure par tout moyen approprié dans les 4 h suivant l'arrêt d'eau si l'interruption est présumée supérieure à 8 heures.

*Pendant tout arrêt d'eau, gardez vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. À titre de précaution, laissez couler l'eau pendant quelques minutes avant de la consommer à nouveau.*

En cas de force majeure, notamment de pollution des eaux, le Service des Eaux a le droit, à tout moment, 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. Dans ce cas, l'alimentation en eau est prévue dans le cadre des plans de secours.

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, il peut être demandé aux abonnés de s'abstenir d'utiliser leur branchement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des bouches et poteaux d'incendie incombe aux seuls Service des Eaux et Service de Protection contre l'Incendie. Toute prise d'eau sur les poteaux d'incendie est interdite.

En cas d'arrêt d'eau, il vous appartient d'assurer l'étanchéité de vos

canalisations de distribution intérieure, notamment pour le maintien des robinets de puisage à leur position de fermeture, pour éviter toute inondation lors de la remise de l'eau en service. Vous devez de même prendre toutes précautions pour éviter tout accident aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation d'eau continue.

#### **Article 7.4 – Demandes d'indemnités**

Vous devez adresser les demandes d'indemnités pour interruption de la fourniture d'eau ou variation exceptionnelle de pression au Service des Eaux, en y joignant tous les justificatifs nécessaires. En cas de désaccord, le litige sera soumis au tribunal compétent.

Les interruptions liées à un cas de force majeure, ou d'exercice de lutte contre un incendie ou une pollution n'ouvrent pas de droit à indemnisation.

### **CHAPITRE VIII - Dispositions d'application**

#### **Article 8.1 - Date d'application**

Le présent règlement et ses annexes qui abrogent toutes les dispositions antérieures entrent en vigueur dès leur transmission à l'abonné.

Il s'applique immédiatement et de leur plein droit aux abonnements en cours à cette date.

#### **Article 8.2 - Modification du règlement**

Si elle l'estime opportun, Laval Agglomération peut, par délibération, modifier le présent règlement et ses annexes. Vous serez tenu informé des modifications apportées par message joint à la facture. Le Service des Eaux doit, à tout moment, être en mesure de vous adresser si vous en formulez la demande, les modifications apportées au document initial.

#### **Article 8.3 - Contentieux et Litiges**

L'abonné a la possibilité de saisir le service des eaux pour toute réclamation portant en particulier sur sa consommation ou sa facturation, ou plus généralement sur l'usage de l'eau potable et son contrat d'abonnement, dans le cadre d'un recours amiable.

Si l'abonné n'obtient pas satisfaction, il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

La Médiation de l'Eau

<http://www.mediation-eau.fr>

BP 40 463 – 75366 Paris Cedex 08

ou [contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr).

Au préalable, il devra avoir saisi le service des eaux par écrit de sa réclamation. Ce dispositif est gratuit, à l'exception des frais d'avocats ou d'experts sollicités par l'utilisateur.

#### **Article 8.4 - Clause d'exécution**

Le Service des Eaux est chargé de l'exécution du présent règlement sous l'autorité du Président de Laval Agglomération.

Délibéré et voté par le conseil d'exploitation des régies d'eau potable et d'assainissement du 27 février 2025.





Hôtel communautaire - 1 place du Général Ferrié  
CS 60 809  
53008 Laval Cedex  
**02 43 49 43 11**  
[www.agglo-laval.fr](http://www.agglo-laval.fr)