



**Dinan Agglomération**  
**8, boulevard Simone Veil**  
**22100 DINAN**

[www.dinan-agglomeration.fr](http://www.dinan-agglomeration.fr)

Envoyé en préfecture le 29/11/2018  
Reçu en préfecture le 29/11/2018  
Affiché le  
ID : 022-200068989-20181126-CA\_2018\_714-DE

## REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

La collectivité a pour mission la production et la distribution de l'eau potable. A cet effet, elle met en œuvre les moyens pour préserver la ressource en eau.

Le présent règlement définit les règles à respecter pour utiliser le service d'eau potable. Ce document a été établi par la collectivité et adopté par délibération du 26 février 2018.

**La collectivité délègue une partie des missions du service public de production et de distribution de l'eau potable à des exploitants qui sont :**

**=>SEMOP Eaux de Dinan sur les communes de : Aucaleuc, Bobital, Brusvily, Calorguen, Dinan, Evran, Lanvallay, La Vicomte s/Rance, Léhon, Le Hinglé, Le Quiou, Les Champs Géaux, Pleudihen s/Rance, Quévert, St Carné, Saint-André-des-Eaux, Saint-Hélen, Saint-Judoce, Saint-Maden, Saint-Juvat, St Samson s/Rance, Taden, Tréfumel, Trélivan Trévron, Plouasne.**

**=> SAUR : Plumaugat**

**La collectivité gère, en régie, les communes de Broons et Plouër-sur-Rance**

**Les communes de Dinan Agglomération ne figurant pas, ci-dessus, sont gérées par 2 Syndicats de distribution : Syndicat des Frémur et Syndicat de Caulnes-La Hutte-Quélaron**

**L'ANNEXE 4 au règlement précise les conditions particulières de service de votre exploitant.**

Dans le présent Règlement :

**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).

**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.

**La Collectivité** désigne Dinan Agglomération en charge du Service de l'Eau.

**Le Distributeur d'eau** désigne l'entreprise à qui la Collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement de service. Dans le cas des régies, le distributeur d'eau est la collectivité.

# 1-Dispositions générales

## 1.1 La qualité de l'eau fournie

Le Distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture, sous réserve de leur transmission par l'agence régionale de santé. Vous pouvez contacter à tout moment le Distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

## 1.2 Les engagements du Distributeur d'eau

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

Le Distributeur d'eau 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 :

- un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé,
- une assistance technique au numéro indiqué sur votre facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 4 heures en cas d'urgence,
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
  - L'envoi du devis sous 15 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
  - La réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 3 mois après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard dans les 2 jours ouvrés qui suivent votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement ayant un branchement existant conforme,
- une fermeture de branchement dans les 2 jours ouvrés qui suivent votre demande, en cas de départ.

## 1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle du distributeur d'eau par tout moyen mis à votre disposition (internet, téléphone, courrier). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement pour demander que votre dossier soit examiné.

## 1.4 Le règlement des litiges de consommateur : la médiation de l'eau

Si vous avez écrit à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, [contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr) (informations disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)).

## 1.5 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage. 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 de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public y compris les bornes d'incendie ;
- 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.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le Distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés. Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du Distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

## 1.6 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, le Distributeur d'eau vous informe 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

Le Distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles sont assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 72 heures, hors cas de force majeure, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de l'interruption.

Quand l'interruption du service est supérieure à 72 heures, le délégataire doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par personne et par jour.

## 1.7 Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Distributeur d'eau à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Distributeur d'eau doit vous avertir, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

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

## **1.8 La défense contre l'incendie**

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Distributeur d'eau et au service de lutte 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**

Les contrats d'abonnement sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles, au syndicat des copropriétaires représenté par son syndic ainsi qu'aux locataires occupant de bonne foi.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone, par courrier, par mail ou par simple visite auprès du Distributeur d'eau.

### **2-1-1 Processus d'abonnement par téléphone ou à l'accueil**

Le Chargé Clientèle répond à votre demande en vous précisant que vous allez recevoir dans les jours qui suivent votre appel :

- Une facture d'accès au service avec des frais d'accès au service
- Le règlement du service de l'eau et/ou de l'assainissement
- Une lettre d'accueil avec la confirmation des informations précontractuelles
- Une fiche tarifaire,
- Un formulaire de rétractation conformément à la loi
- Un livret d'accueil présentant le service de l'eau et les services aux clients abonnés.

En application de l'article L2224-12 du code général des collectivités territoriales, le paiement de la première facture dénommée **facture d'accès au service**, confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat, et vaut accusé de réception du règlement du service.

### **2-1-2 -Processus d'abonnement par internet**

Vous disposez sur internet de toutes les informations précontractuelles nécessaires.

Votre demande de souscription en ligne est prise en charge par un Chargé Clientèle. Elle est suivie de l'envoi par internet ou par courrier selon votre choix de tous les documents transmis comme dans le cas d'un abonnement par téléphone

### **2-1-3- Droit de rétractation**

Dans tous les processus ci-dessus, en cas d'exercice par le nouvel abonné du droit de rétractation dans le délai de 14 jours suivant sa demande d'abonnement, la part fixe et les volumes d'eau consommés de la date de souscription de son abonnement jusqu'à la date de sa rétractation, ne lui sont pas facturés.

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

## **2.2 La résiliation du contrat**

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier sans frais, à tout moment, en communiquant, au Distributeur d'eau, votre relevé par téléphone au numéro indiqué sur votre facture ou par lettre simple, avec un préavis de 15 jours. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

En cas de déplacement du Distributeur d'eau, des frais vous seront facturés, conformément à l'article 4.5 du présent règlement.

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Distributeur d'eau. Vos installations ne doivent en aucun cas être laissées sous la seule protection du robinet avant compteur. Le Distributeur d'eau ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

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

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

## **2.3 Si vous habitez un immeuble collectif**

a) Si vous n'êtes pas déjà individualisé, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou de son représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé), selon les dispositions de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2003 et du décret d'application n° 2003-408 du 28 avril 2003. Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 1 jointe au présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

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

- Tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits ;

- Un contrat spécial dit "contrat général d'immeuble" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété pour le compteur général de pied d'immeuble. La procédure de l'individualisation est décrite dans l'annexe 2 joint au présent règlement.

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

c) Quand aucune convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été passée entre votre immeuble et le Distributeur d'eau, le contrat prendra en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il sera facturé autant de parts fixes (abonnements) que de logements.

## **2.4 En cas de déménagement**

En cas de déménagement, si votre successeur a souscrit un contrat d'abonnement, l'alimentation en eau est maintenue.

# **3-Votre facture**

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.

## **3.1 La présentation de la facture**

Votre facture comporte, pour l'eau potable, 2 rubriques.

La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au Distributeur d'eau pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'Eau.

- une part revenant à la Collectivité pour couvrir ses charges (notamment investissements nécessaires aux installations de production et distribution d'eau).

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

#### Les redevances aux organismes publics

Il s'agit de la taxe pour la préservation de la ressource en eau et de la lutte contre la pollution des eaux (Agence de l'Eau), de la taxe sur les consommations d'eau, et éventuellement, de la taxe des Voies Navigables de France. Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées). La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

### **3.2 L'actualisation des tarifs**

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

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

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

Toutes informations sur les tarifs sont à votre disposition auprès du service de l'eau.

### **3.3 Le relevé de votre consommation d'eau**

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 10 jours.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur.

En cas de télérelève ou de radio-relève, il sera effectué 2 relevés par an.

### **3.4 Le cas des immeubles collectifs**

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

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

b) Quand aucune convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et le Distributeur d'eau, il sera adressé une facture unique comportant autant de parts fixes (abonnements) que de logements.

### **3.5 Les modalités et délais de paiement**

Le paiement doit être effectué à la date d'exigibilité précisée sur la facture. Votre abonnement (partie fixe) est facturé par avance, semestriellement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata temporis, calculé mensuellement. Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu annuellement, les volumes consommés étant constatés annuellement.

La facturation se fera semestriellement :

• **PRINTEMPS - ETE** : ce montant comprend l'abonnement correspondant au 2<sup>ème</sup> semestre de l'année « n », ainsi qu'une consommation estimée, calculée sur une base égale à **50 % de la consommation de l'année précédente**. Pour cette facturation, l'abonné n'est pas fondé à exiger un relevé de compteur sans contrepartie financière égale à un déplacement (montant indiqué au § 4.5).

• **AUTOMNE - HIVER** : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre de l'année « n+1 », ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre précédent.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Si le montant de votre facture est supérieur à **180 euros** par an, vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par chèque bancaire, par virement ou sous forme d'avoir. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle. Si vous bénéficiez de la télérelève : la mensualité est corrigée après chaque relève.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (« Convention Solidarité Eau ») ...

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

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

#### **Les cas d'exonération**

Le décret n°2012-1078 du 27 septembre 2012 fixe les modalités d'écrêtement des factures d'eau et d'assainissement en cas de fuite après compteur. En cas de surconsommation importante due à une fuite non apparente après compteur, vous pouvez bénéficier d'exonération dans les conditions suivantes :

- La surconsommation concerne un local d'habitation ou assimilé
- La consommation dépasse accidentellement le double de la consommation moyenne des 3 dernières années et n'est pas due à des appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage
- Qu'il n'y ait pas faute ou négligence manifeste de votre part,
- Vous produisez une attestation de réparation d'une entreprise de plomberie ou de travaux publics
- Cette attestation est transmise au distributeur d'eau dans le délai de 2 mois après avoir reçu l'information,

En cas d'écrêtement de facture correspondant aux conditions requises ci-dessus, le distributeur d'eau recalcule la facture sur la base suivante :

● Pour les parts eau potable : redevance prélèvement, redevance pour pollution domestique et autres taxes, l'assiette de facturation est le double de la consommation moyenne de l'abonné

● Pour les parts assainissement : redevance modernisation des réseaux de collecte et autres taxes sur la base d'une assiette de facturation égale à la consommation moyenne de l'abonné

Les parts eau potable et assainissement intègrent les redevances de la collectivité et du distributeur si les services sont délégués.

Pour le calcul de l'écrêtement, la consommation moyenne d'un usager occupant un local d'habitation est définie comme suit : volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation, pendant une période équivalente, au cours des 3 dernières années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans les locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

### 3.6 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le distributeur vous enverra une lettre de relance. La facture initiale sera majorée d'un montant forfaitaire.

Après l'envoi d'une lettre valant mise en demeure et avis de coupure restée sans effet dans le délai imparti, l'alimentation en eau pourra être suspendue pour les établissements professionnels et résidence secondaire. La facture initiale sera majorée d'un montant forfaitaire.

Ce montant figure sur l'ordre de fermeture. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas d'impayés répétés, le distributeur est dispensé de lettre de rappel simple,

En cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit. Le contentieux de la facturation est de la compétence du tribunal compétent du ressort du domicile de l'Abonné. Tous les frais inhérents seront à la charge du titulaire de l'abonnement.

## 4-Le Branchement

On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus.

### 4.1 La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,  
2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,  
3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),

4°) Le système de comptage comprenant un compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage.

5°) Le cas échéant, le capteur installé sur le compteur et le module radio et le module répéteur (si vous bénéficiez de la télérelève).

Votre réseau privé commence à partir du joint inclus situé après le compteur, et comprenant :

- Le robinet de purge éventuel,
- Le clapet anti-retour éventuel
- Le robinet après compteur éventuel.

Posés par le Distributeur d'eau, ces éléments sont couverts par une garantie de deux ans à compter de leur pose.

Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fond sur lequel il est implanté.

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

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du compteur général de l'immeuble.

### 4.2 L'installation et la mise en service

S'il est réalisé par la Collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par la Collectivité et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par la Collectivité et sous sa responsabilité, y compris le "clapet anti-retour" à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau.

S'il n'est pas réalisé par la Collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par le Distributeur d'eau et sous sa responsabilité y compris le "clapet anti-retour", à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau.

Le Distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la Collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble.

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

### 4.3 Le paiement

#### 1/CAS des branchements à usage domestique :

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

Avant l'exécution des travaux, la le distributeur d'eau établit un devis.

#### 2/CAS des branchements à usage non domestique :

Pour des usages non domestiques, industriels ou pour de l'habitat collectif, les devis seront réalisés par le distributeur d'eau.

### 4.4 L'entretien

Le Distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

Il en est de même pour les frais résultants d'une faute de leur part qui seront à leur charge.

## **4.5 La fermeture et l'ouverture**

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau, de déplacement pour relève exceptionnelle, compteur inaccessible nécessitant une prise de rendez-vous expresse avec le client et tout autre déplacement injustifié sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement. Les prix sont révisés annuellement suivant la délibération de l'assemblée délibérante.

## **4.6 – Prise d'eau illicite**

Il est formellement interdit de se raccorder de façon sauvage au réseau d'eau potable

## **4.7 – Poteaux incendie ou divers hydrants**

L'accès au réseau via les poteaux incendie est interdit à toute personne privée, particulier, entreprise, services publics ou autres, sur l'ensemble du territoire. Les poteaux incendie ou divers hydrants composant le réseau incendie sur le domaine public, sont exclusivement réservés aux services départementaux d'incendie et de secours.

Toute infraction, dûment constatée par une personne habilitée du service d'exploitation sera portée à la connaissance de Dinan Agglomération qui mettra en application les pénalités votées à cet effet.

# **5-Le compteur**

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.

## **5.1 Les caractéristiques**

Les compteurs d'eau sont la propriété de la Collectivité. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil. Le calibre du compteur est déterminé par le Distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le Distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

Le Distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le Distributeur d'eau avertira l'abonné de ce changement et lui communiquera l'index du compteur changé et du nouveau compteur.

## **5.2 L'installation**

a) Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général de pied d'immeuble) est généralement placé en propriété privée en limite du domaine public ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention, ou dans des gaines palières à l'extérieur des appartements).

b) Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des propriétaires obtenu par la Collectivité.

c) Dessertes des voies privées et des lotissements  
Les immeubles situés en bordure des voies privées, les groupes d'immeubles formant lotissement ou ensembles immobiliers et dont la prise individuelle sur la conduite d'une voie publique se révèle impossible, seront alimentés soit par un branchement particulier au sens de l'article 4, soit à partir d'une canalisation générale.

**Voies privées :**

Dans le cas d'alimentation par branchement particulier, un compteur général sera posé par le service des eaux sur la voie privée à la limite de la voie publique. L'abonné fera ensuite installer, par l'entreprise de son choix, la canalisation et les branchements nécessaires à l'alimentation des différents immeubles en respectant les prescriptions imposées par le Service de l'Eau.

### **Lotissements :**

Dans le cas d'alimentation par canalisation générale les travaux seront exécutés entièrement sous le contrôle du Service de l'Eau selon les prescriptions techniques édictées par lui. Les travaux seront à la charge de la copropriété.

Les conditions de transfert et d'exploitation de ces installations feront l'objet d'une convention établie entre Dinan Agglomération et le représentant du lotissement.

Les copropriétaires ne pourront s'opposer à l'exécution des travaux d'entretien ou de renouvellement jugés nécessaires par le Service de l'Eau.

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le Distributeur d'eau.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du Distributeur d'eau.

Si vous habitez dans un immeuble collectif, votre compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

## **5.3 La vérification**

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

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

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

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

Dans le cas de la mise en place d'un dispositif de télé relevé des index, c'est l'index indiqué par le dispositif de télé relevé 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 .

## **5.4 L'entretien et le renouvellement**

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

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- son plomb de scellement a été enlevé,
- il a été déplacé, ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc. ...).
- il a été détérioré par le gel faute d'avoir appliqué les consignes de protection édictées en annexes.

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

## 6-Vos installations privées

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

### 6.1 Les caractéristiques

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

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

Ces installations comportent :

- Un dispositif de purge
- Un robinet d'arrêt après compteur
- Un dispositif de régulation de pression de protection du réseau privé de l'abonné si nécessaire

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

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

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

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

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir le Distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Conformément à l'article L.2224-12 alinéa 4 du code général des collectivités territoriales, les agents du service ont accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvements, puits et forages en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné. Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné.

En cas de risque de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution par des eaux provenant d'une autre source, le service enjoint à l'abonné de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires.

En l'absence de mise en œuvre de ces mesures, le service peut procéder à la fermeture du branchement d'eau.

### 6.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur d'eau. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

### 6.3 Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique ou si vous vous apprêtez à vous munir d'un dispositif de prélèvement d'eau, réalisé à des fins domestiques (puits, irrigation, récupération d'eau pluviale raccordée au réseau d'assainissement...), vous

devez procéder à une déclaration à la mairie de votre commune. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Sous réserve d'avoir été informé de la date du contrôle avant leur passage, les agents du distributeur d'eau ont un droit d'accéder à vos installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages.

Ils procéderont à un contrôle consistant en la vérification des points énoncés dans l'arrêté du 17 décembre 2008 (DEVO0829068A) et portant notamment et, sans être exhaustif, sur :

- L'examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement et le contrôle des installations privatives de distribution de l'eau issue de prélèvement, puits, forage et récupération d'eau de pluie, y compris des systèmes de protection et de comptage,
- Le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage,
- La vérification de la réalisation d'une analyse de l'eau de type P1, à l'exception du chlore, définie dans l'arrêté du 11 janvier 2007, lorsque l'eau prélevée est destinée à la consommation humaine,
- La vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Après cette visite à laquelle vous devez être présent ou représenté, vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé selon un prix forfaitaire. Ce prix sera révisé annuellement dans les conditions prévues au contrat.

Si'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garanti, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire. A l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera également facturée selon un prix forfaitaire. Ce prix sera révisé annuellement dans les conditions prévues au contrat. Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée selon les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau.

## 7 - Contrat Particulier pour fourniture d'eau temporaire

Sur demande d'un entrepreneur, il pourra être mis en place un comptage spécifique pour les chantiers fixes (construction d'immeuble, ...). Ce contrat est temporaire, il est conclu pour chaque chantier et sa durée n'excède pas celle du chantier auquel il est lié. Un branchement spécifique comportant un dispositif de disconnexion sera réalisé aux frais de l'entrepreneur. Un dépôt de garantie lui sera facturé le jour de la mise en service du branchement. Il est restitué en fin d'abonnement le cas échéant après déduction des frais de réparation ou de suppression du branchement et éventuellement des consommations d'eau laissées impayées.

## **8 – Tarifs des autres prestations réalisées par le service de l'eau**

Les prestations du distributeur d'eau autres que celles liées à la fourniture de l'eau potable, comprennent notamment :

- Les travaux de construction d'un branchement neuf,
- La modification d'un branchement existant à la demande de l'abonné,
- La fourniture et pose d'un compteur,
- Le remplacement d'un compteur,
- La fermeture et réouverture de l'alimentation en eau,
- L'étalonnage du compteur,
- Les frais de déplacement facturés en cas d'absence de l'utilisateur lors du rendez-vous défini à l'article 3.3 du présent règlement de service,
- Le coût du contrôle visé à l'article 6.3 du présent règlement de service,
- Les frais de déplacement facturés en cas d'absence de l'utilisateur lors du rendez-vous défini à l'article 6.3 du présent règlement,

Elles sont facturées aux abonnés sur la base des prix figurant au bordereau des prix unitaire annexé aux contrats de délégation de service de distribution d'eau potable ou sur la base des tarifs votés par la collectivité.

## **9-Modifications du Règlement de Service**

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par la collectivité.

Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage sur le site internet de la collectivité et/ou du Distributeur d'eau avant leur date de mise en application.

## **10-Date d'application**

Le présent règlement entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019.  
Tout règlement antérieur est abrogé de ce fait.

**Délibéré le 26 novembre 2018**  
**Le Président,**

**Arnaud LECUYER**



## Annexe 1 - Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

La présente annexe définit les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans le cas de l'habitat collectif (immeubles collectifs et lotissements privés).

Cette individualisation concerne uniquement la distribution d'eau potable, et en aucun cas les circuits d'eau chaude.

Le dénommé « propriétaire » dans la suite de l'annexe désigne soit le propriétaire effectif de l'habitat collectif, en cas d'unicité de la propriété, ou le représentant de la copropriété.

### Dispositifs d'isolement

**Dans le cas des immeubles collectifs d'habitations :** Chaque colonne montante du réseau intérieure doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolation hydraulique par groupes de compteurs sont installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le distributeur d'eau et le propriétaire définissent ensemble des dispositions optimales d'isolement.

Afin de permettre au distributeur d'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire doit lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des colonnes montantes, des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.

**Cas des lotissements privés :** Chaque antenne du réseau doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

Afin de permettre au distributeur d'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des vannes d'isolement et des compteurs.

Dans chacun des 2 cas ci-dessus, les vannes d'arrêt doivent être libres d'accès et d'utilisation pour le distributeur d'eau. L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui garantit en permanence leur bon état de fonctionnement.

Chaque branchement correspondant à un abonné individualisé comprend un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

### Comptage

Chaque poste de comptage doit être accessible par les agents du service de l'eau (regard extérieur, local extérieur ou gaine palière) et être équipé horizontalement d'un compteur ayant les caractéristiques suivantes :

- de classe C de précision, satisfaisant à la réglementation en vigueur,
- de technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée,
- de diamètre de 15 millimètres et de débit nominal  $Q_n$  de 1,5 mètres cubes par heure, sauf conditions particulières,
- de longueur 110 ou 170 millimètres de longueur pour les compteurs de débit nominal  $Q_n$  de 1,5 m<sup>3</sup>/h,
- suivi d'un clapet anti-retour,
- équipé d'un système de télé-relève raccordé à un point de relève accessible à tous moments, d'un modèle agréé par le distributeur d'eau.

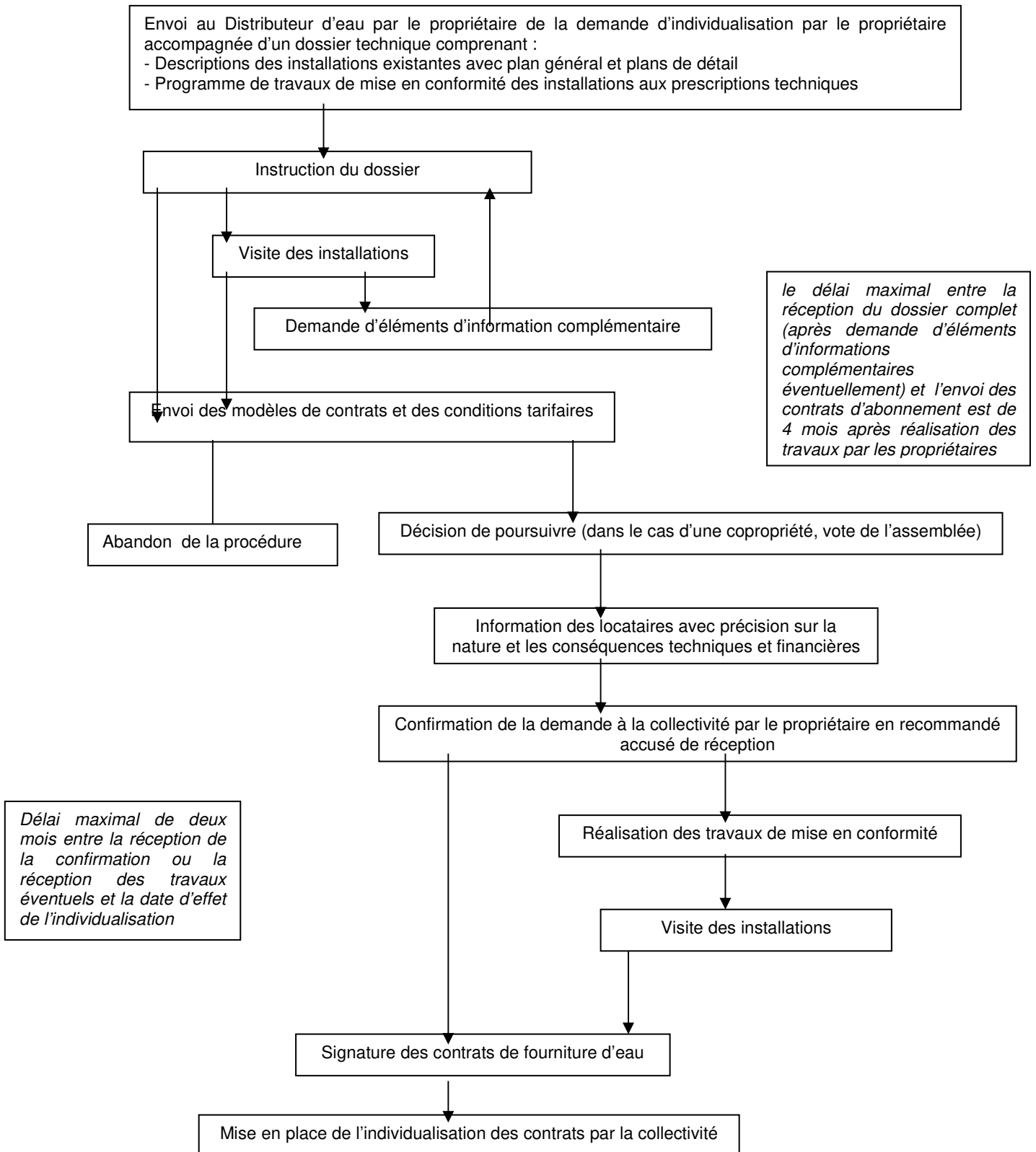
Le distributeur d'eau peut examiner la possibilité de conserver des compteurs existants, sous réserve de leur conformité aux caractéristiques décrites ci-dessus et d'un contrôle métrologique satisfaisant, aux frais du propriétaire.

### Vérification du respect des prescriptions techniques

Pour la mise en œuvre des prescriptions techniques, la collectivité, à réception de la demande d'individualisation exprimée par le propriétaire, procède, ou fait procéder au distributeur d'eau, aux actions ci-après :

- visite pour apprécier la situation générale des installations intérieures de l'habitat collectif,
- réponse éventuelle au dossier déposée pour indiquer les insuffisances empêchant le passage à l'individualisation, concernant notamment les équipements collectifs particuliers,
- après réalisation des travaux nécessaires par le propriétaire, visite des installations pour vérifier la conformité au dossier déposé,
- vérification éventuel du contrôle métrologique des compteurs existants,
- visite des installations privées après réalisation des travaux de mise en conformité aux présentes prescriptions techniques.

## Annexe 2 – Procédure pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau



## ANNEXE 3 : Précautions à prendre

### Contre le gel

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est, que vous soyez propriétaire ou locataire, sous votre garde. Afin de protéger des rigueurs de l'hiver, pensez à prendre les précautions qui s'imposent :

- En cas d'absence prolongée, n'omettez pas de vidanger vos installations.

Pour vidanger correctement, il faut :

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

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations sanitaires, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur, lors de votre retour.

- Si votre compteur est situé en regard enterré, mettez en place au-dessus du compteur une plaque anti-gel en polystyrène.
- Pour éviter le gel du compteur des canalisations situées à l'intérieur des habitations :
  - Ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid.
  - En cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, dans votre évier, un filet d'eau assez important de façon à assurer une circulation constante dans votre installation : la dépense est dérisoire en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le gel dans vos conduites !
  - Calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations !) ainsi que le compteur : chiffons, papier de journal, cartons, paille, bandelettes de mousse, laine de verre peuvent faire l'affaire.
- Si votre compteur est installé dans un local non chauffé (garage, cave, etc), s'il est proche d'une ventilation ou si pire encore, il est à l'extérieur de votre installation, mais non enterré, vous pouvez :
  - Soit demander au Service de l'Eau de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation (cela peut être la meilleure solution en certains cas),
  - Soit calorifuger le compteur et les conduites, calfeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson, etc. Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.
  - Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées :
    - Dans tous les cas de figure, interposez un morceau de tuyau non conducteur (plastique par exemple), à l'aval du compteur, entre celui-ci et les installations intérieures.
    - Mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur

En cas de début de gel (que vous pouvez constater par un manque d'eau), vous devez :

- d'une part, dégeler votre installation (sèche-cheveux ou des serpillères chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée, mais n'utilisez jamais de flamme),
- D'autre part, vidanger votre installation comme il est dit plus haut.

### Contre les fuites

Vous trouverez ci-après quelques recommandations pour vous permettre de vous assurer de l'étanchéité de vos installations intérieures de distribution d'eau, éventuellement d'y détecter les fuites et d'y remédier.

#### Fuites non visibles :

Elles prennent naissance sur une conduite enterrée. L'eau s'infiltré en terre, suit souvent la tranchée de la conduite, puis trouve un égout, un fossé ou un drain et n'est pas détectée.

Elles peuvent aussi se produire dans des appareils dont les trop-pleins ou les vidanges sont reliés à l'égout sans une disconnexion de type entonnoir permettant de visualiser un passage d'eau.

Si les fuites sont importantes, elles peuvent se manifester par une baisse de pression et/ou bruit continu provenant des canalisations.

#### Fuites visibles :

Ceux sont des fuites aux joints de compteur ou de robinet d'arrêt, aux robinets des installations sanitaires et chasses d'eau. La cause la plus fréquente de dépassement de la consommation habituelle est la mauvaise étanchéité des chasses d'eau. L'écoulement est parfois visible mais souvent il n'est mis en évidence qu'en passant un papier de soie sur le fond de la cuvette car le filet d'eau est très mince.

Il faut savoir également qu'un mauvais réglage de la chasse d'eau peut occasionner une fuite supérieure à 100 m<sup>3</sup> dans une année. Par exemple, une fuite inaudible et peu visible de l'ordre d'un litre au quart d'heure correspond à une consommation de 25 m<sup>2</sup> pour une année.

Pour toute réparation sur votre installation, veuillez faire appel à votre plombier. En cas de fuite avant compteur ou au bloc compteur, appelez le bureau local du Service de l'Eau qui est le seul habilité à intervenir sur cette partie de votre branchement (les numéros de téléphone et horaires de permanence figurant sur chacune de vos factures).

Nous vous conseillons vivement :

- De vérifier périodiquement l'état de votre installation allant au compteur à tous les points de puisage de l'eau.
- De vous assurer périodiquement du bon état (et du serrage) des joints aval de compteur ou de robinet d'arrêt.
- De vous assurer qu'il n'y a pas de fuite, en relevant l'index du compteur en l'absence de puisage, par exemple le soir avant le coucher puis le matin au réveil.
- De fermer le robinet d'arrêt situé près du compteur en cas d'absence prolongée.
- De relever périodiquement votre compteur pour suivre votre consommation.
- De prévenir le Service de l'Eau de toute fuite sur votre branchement entre la prise sur la conduite et le bloc compteur.

Le Service de l'Eau vous remercie de bien vouloir l'informer de toute fuite qui semblerait provenir d'une conduite sous voie publique en téléphonant à son agence locale où une permanence est assurée.

## **ANNEXE 4 : CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DE VOTRE EXPLOITANT**

**Territoire EAUX de Dinan**

**Territoire Régie**



Contact : Service public d'Eau Potable  
Tél - 02 96 87 14 14  
34 rue Robidou - BP 22100 DINAN  
[aep@dinan-agglomeration.fr](mailto:aep@dinan-agglomeration.fr)

## ANNEXE 4 : CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE DE VOTRE EXPLOITANT

Plumaugat

SAUR  
23 rue Chateaubriand  
22130 PLUDUNO



**N° Centre Service Clients : 02.22.06.45.00**

Merci de vous munir de votre réf client ou n° de compteur.

Types de demandes : contrôle sur vente, renseignement facturation.

**N° urgence 24h/24h: 02.22.06.45.09 ou 22-29ordo@saur.fr**

Merci de vous munir de votre réf client ou n° de compteur.

Types de demandes : obstruction, casse réseau, etc.

**SITE INTERNET : [www.saur.com](http://www.saur.com)**

### Prestations garanties :

- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 3 heures,
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence,
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h à 18h pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,

### Les prestations tarifées :

- Contrôle de branchement sur vente (hors habitation complexe) : selon un prix forfaitaire et dans les conditions définies par délibération du conseil communautaire

Transmission du contrôle de conformité complet sous 10 jours ouvrés à compter de la validation du devis correctement renseigné et sous réserve de votre acceptation du RDV proposé.

Contrôle des dispositifs autres que les branchements d'eau