



RÉGIE DE L'EAU
EUROMÉTROPOLE DE METZ

REGLEMENT DU SERVICE DE LA REGIE DE L'EAU DE L'EUROMETROPOLE DE METZ

PRÉAMBULE

La Régie de l'eau de l'Eurométropole de Metz, ci-dessous dénommée la RÉGIE, assure, pour le compte de celle-ci, la construction, l'exploitation et l'entretien des ouvrages nécessaires à la production, au traitement, au stockage et à la distribution de l'eau potable jusqu'aux points de livraison.

Le présent règlement fixe les conditions dans lesquelles la fourniture d'eau et les autres prestations liées à cette fourniture sont assurées aux abonnés.

Les prescriptions techniques encadrant les travaux font l'objet d'un Cahier des Charges dédié.

Ce règlement a été adopté par délibération du Conseil d'Administration de la RÉGIE en date du 24 janvier 2018.

CHAPITRE 1 - DISPOSITION GÉNÉRALE

Article 1 - Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités applicables à l'usage de l'eau potable du réseau de distribution publique du périmètre du service.

Article 2 - Modalités de fourniture de l'eau

Tout usager désireux d'être alimenté en eau potable doit souscrire auprès de la RÉGIE, un abonnement et est de ce fait soumis aux dispositions du présent règlement et aux modifications ultérieures qui pourront lui être apportées.

Article 3 - Qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en Mairies et dans les locaux de la RÉGIE. Ils sont également communiqués aux abonnés au moins une fois par an avec la facture. Les abonnés peuvent contacter à tout moment la RÉGIE aux numéros et horaires indiqués ci-dessous pour connaître les caractéristiques de l'eau.

La RÉGIE est tenue d'informer l'Eurométropole de Metz de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

Article 4 - Engagements de la RÉGIE

En livrant l'eau, la RÉGIE s'engage à garantir la continuité du service, sauf circonstances

exceptionnelles dûment justifiées (accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par le Préfet, ...).

Les prestations garanties, sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public s'ajoutant au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère de la Santé,
- une astreinte technique 24 h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau des abonnés,
- un accueil téléphonique des abonnés du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h pour effectuer toutes les démarches et répondre à toutes les questions,
- un portail internet dédié au service client moncompte.regie-eau-mm.fr
- une réponse écrite aux courriers dans les 8 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur la facture,
- le respect des horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention au domicile de l'abonné avec une plage horaires de 2 heures maximum garantie, hors cas de force majeure,
- une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau (réalisation dans les 15 jours ouvrés après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives),
- une mise en service rapide des alimentations en eau en cas d'emménagement dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard 48 heures après la demande, lorsque le branchement est fermé.

Article 5 - Procédure d'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements

Après parution du décret d'application prévu à l'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain (SRU), et sous réserve de la conformité des dispositions ci-après avec ledit décret, l'individualisation des contrats de fourniture d'eau froide dans un immeuble d'habitat collectif pourra être demandée. Le propriétaire de l'immeuble collectif ou le syndic qui souhaite une individualisation des contrats de fournitures d'eau, adresse à la RÉGIE une demande accompagnée d'un dossier technique comprenant : le plan détaillé de l'immeuble et des canalisations d'eau, l'implantation des compteurs, l'implantation des accessoires sur le réseau intérieur et le projet de travaux destinés à rendre conformes ces installations aux prescriptions techniques en vigueur s'il ne s'agit pas d'une construction neuve.

La réponse de la RÉGIE à toute demande intervient sous 15 jours et précise le déroulement de la procédure et les modalités techniques applicables.

CHAPITRE 2 - BRANCHEMENTS

Article 6 - Définition du branchement

Le branchement est constitué de deux parties, l'une publique sous la surveillance et la responsabilité de la RÉGIE, l'autre privée sous la surveillance et la responsabilité de l'abonné.

La partie publique comprend :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé, et ses accessoires (raccords),
- le robinet d'arrêt avant compteur,
- le compteur d'eau, muni d'un dispositif de protection contre le démontage et d'équipement de radio relève le cas échéant,
- dans le cas d'un habitat collectif, le compteur, dit compteur général de « pied d'immeuble », muni d'un dispositif de protection contre le démontage et d'équipement de radio relève le cas échéant,

La partie privée comprend :

- le joint après compteur, les pièces de raccordement après compteur faisant jonction avec l'installation privée,
- un robinet après compteur et un clapet anti-retour dont les entretiens sont à la charge de l'abonné,
- le cas échéant, si la réglementation l'impose, un dispositif anti-retour spécial (clapet anti-pollution norme NF, disconnecteur, etc...) dont l'entretien sera à la charge et sous la responsabilité de l'abonné. Dans certains cas particuliers, la RÉGIE peut imposer au propriétaire et à l'abonné l'installation de ce dispositif anti-retour,
- le cas échéant, à la charge du propriétaire et sous la responsabilité de l'abonné, un réducteur de pression.

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

Le compteur est fourni en location par la RÉGIE qui en assure l'entretien. Les frais d'entretien et de renouvellement sont facturés à l'abonné et intégrés au prix de l'eau sous l'appellation « abonnement ».

Un immeuble comportant un seul logement a, en règle générale, un seul branchement ; le propriétaire peut cependant demander un second branchement destiné à l'eau d'arrosage s'il est établi que les réseaux intérieurs destinés à l'alimentation du logement et à l'arrosage sont bien distincts et non maillés.

Un immeuble d'habitat collectif a, en règle générale, un seul branchement. Toutefois, il peut être établi à la demande du propriétaire ou de la RÉGIE :

- un branchement destiné à l'arrosage dans les mêmes conditions que celles définies ci-dessus pour un immeuble comportant un seul logement,
- un branchement par cage d'escalier ou entrée.

Chacun de ces branchements possède alors un compteur général dit de « pied d'immeuble ».

Article 7 - Conditions d'établissement du branchement

Conditions d'établissement

Lorsqu'une demande de fourniture d'eau est présentée pour un immeuble non encore desservi situé sur le parcours d'une canalisation de distribution, la RÉGIE fixe, en concertation avec le propriétaire, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que l'emplacement du compteur qui doit être situé aussi près que possible de la limite de sa propriété avec le domaine public. Le calibre du compteur sera défini par la RÉGIE en fonction des consommations annoncées de l'abonné ou, à défaut, des consommations prévisibles.

Si, pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, le propriétaire demande des modifications aux dispositions arrêtées par la RÉGIE, celle-ci peut lui donner satisfaction sous réserve que le propriétaire et l'abonné prennent à leur charge le supplément de dépenses d'installations et d'entretien en résultant. La RÉGIE demeure toutefois libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

La RÉGIE peut différer l'acceptation d'une demande de branchement dans les mêmes conditions que celles décrites à l'Article 8 - pour se servir à accorder un abonnement.

Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés par la RÉGIE aux frais du propriétaire. Toutefois, la construction du regard destiné à abriter le compteur pourra être réalisée par le propriétaire, sous réserve que ce dernier se conforme aux directives de la RÉGIE.

La RÉGIE présente au propriétaire un devis détaillé des travaux à réaliser et des frais correspondants.

La mise en service du branchement est effectuée par la RÉGIE, seule habilitée à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Les travaux d'entretien et de renouvellement des branchements sont exécutés exclusivement par la RÉGIE, ou sous sa direction par une entreprise agréée par elle.

Entretien du branchement

La RÉGIE prend à sa charge les frais d'entretien et de réparations pouvant résulter de l'existence du branchement avant compteur.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. Sur cette partie, la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallage ou autres, l'enlèvement d'arbres, arbustes ou plantes et leurs plantations, la remise en état des pelouses et parterres, toutes réparations de dégâts et la remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement restent à la charge de l'abonné.

La RÉGIE n'est pas responsable des dégâts causés à la propriété ou aux tiers par toute fuite d'eau sur la partie du branchement située en partie privative telle que définie à l'article 6. L'abonné doit prévenir immédiatement la RÉGIE de toute fuite ou de toute anomalie de fonctionnement qu'il constate sur le branchement entre la prise sur la conduite de distribution et le compteur.

L'entretien à la charge de la RÉGIE ne comprend ni les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande du propriétaire et facturés au propriétaire, ni les frais de réparation et des dommages résultant d'une faute prouvée de l'abonné, ainsi que les dommages causés par le gel du compteur qui seront facturés à l'abonné.

CHAPITRE 3 - ABONNEMENTS

Article 8 - Demande d'abonnement

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruiseurs des immeubles ainsi qu'aux locataires ou occupants de bonne foi ; moyennant le paiement par l'abonné des frais administratifs de service d'abonnement ou de résiliation.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, la RÉGIE peut exiger du pétitionnaire la preuve qu'il est en règle avec les règlements d'urbanisme et avec la réglementation sanitaire, ainsi que le cas échéant avec les conditions particulières définies pour un renforcement ou une extension.

Article 9 - Règles générales concernant les abonnements ordinaires

Souscription du contrat

Les abonnements ordinaires sont souscrits par semestre. Ils se renouvellent par tacite reconduction pour des périodes de même durée.

Les abonnements peuvent être souscrits à toute époque de l'année. L'abonnement perçu au titre du 1^{er} mois est déterminé prorata temporis.

Pour souscrire un contrat, il suffit d'en faire la demande auprès de la RÉGIE, par téléphone ou par écrit. L'abonné reçoit le règlement du service, le formulaire d'abonnement et les conditions particulières du contrat à retourner complétés et signés ainsi qu'un dossier d'information sur le service.

A défaut de réception des pièces précitées, l'accès à l'eau ne sera pas mis en service ou sera suspendu.

Le contrat prend effet à la date :

- soit d'entrée dans les lieux, si l'alimentation en eau est déjà effective,
- soit d'ouverture de l'alimentation en eau.

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

Résiliation du contrat

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée. L'abonné peut le résilier à tout moment par téléphone ou par mail, avec un préavis de 10 jours ouvrés. A

réception, les services de la Régie prendront contact pour établir les modalités techniques et financières de la résiliation et fermeture le cas échéant. Une facture d'arrêt de compte, sur base de la relève de l'index de sortie, est alors adressée. A défaut de cette demande de résiliation, l'abonnement continuera de plein droit. La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

Ces mêmes dispositions restent valables pour les héritiers ou ayants-droit en cas de décès du propriétaire ou du locataire.

En cas de déménagement concomitant, l'alimentation en eau est généralement maintenue.

Attention : en partant, l'abonné doit fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de la RÉGIE. Celle-ci ne pourra pas être tenue pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Lorsqu'une cessation d'abonnement n'est pas suivie d'une reprise immédiate, le branchement est fermé aux frais de l'abonné sortant. Dans le cas où un nouvel abonné s'est fait connaître auprès de la Régie, il n'est pas procédé à la fermeture du branchement ; il n'y a donc pas de frais d'intervention pour l'abonné sortant. Lors de la résiliation du contrat, tout mois commencé est dû, tandis que les mensualités d'abonnement qui auraient été perçues pour les mois suivants le mois commencé sont remboursées à l'abonné.

La RÉGIE peut, pour sa part, résilier le contrat :

- si l'abonné n'a pas réglé sa facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de son alimentation en eau,
- si l'abonné n'a pas respecté les règles d'usage de l'eau et des installations.

Cas d'un immeuble d'habitat collectif

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre le propriétaire d'un immeuble d'habitat collectif et la RÉGIE :

- tous les locaux, logements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs individuels avec robinet d'arrêt avant et après compteur et d'un clapet anti-retour. Des contrats individuels doivent être souscrits pour chacun de ces compteurs ;
- un contrat spécial dit "de pied d'immeuble" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble pour le compteur général "de pied d'immeuble".

Les frais d'accès au service de l'eau seront facturés :

- à chaque abonné au titre d'un logement, même si ce logement comporte plusieurs compteurs d'eau froide ;
- au propriétaire de l'immeuble d'habitat collectif, pour l'ensemble constitué par le compteur général de « pied d'immeuble » et les éventuels compteurs des parties communes ou d'arrosage.

Toute modification d'abonnement ne pourra s'opérer qu'en cas d'accord de l'ensemble des copropriétaires, signifié par acte écrit.

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 collectif souscrit par le propriétaire.

Article 10 - Abonnements spéciaux

La RÉGIE peut consentir à certains abonnés, dans le cadre de conventions particulières, un tarif différent de celui défini à l'article précédent.

Il s'agit des abonnements spéciaux dits « d'appoint » ou de « vente en gros » pour les collectivités locales exploitant leur propre réseau de distribution.

Article 11 - Abonnements temporaires

Des abonnements temporaires peuvent être consentis à titre exceptionnel pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau (établissements forains, cirques, entrepreneurs de bâtiment, intervenants sur le domaine public...).

La RÉGIE subordonne la fourniture temporaire d'eau, au cas par cas, soit par l'intermédiaire de bornes de puisage équipées de compteur, soit par la délivrance de compteurs mobiles, soit par la réalisation des branchements provisoires. Le versement d'un dépôt de garantie sera exigé conformément au Bordereau des Prix Unitaires de la Régie délibéré par le Conseil d'Administration.

Les conditions de fourniture de l'eau, conformément au présent article, peuvent, le cas échéant, donner lieu à l'établissement d'une convention spéciale.

Article 12 - Abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie *

Les installations d'incendie privées font l'objet d'une demande d'autorisation spéciale auprès de la RÉGIE qui délivre, si cette demande est compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements pour lutte contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent ou aient déjà souscrit un abonnement ordinaire ou spécial.

La résiliation de l'abonnement est faite d'office, en cas de cessation ou de non-paiement de l'abonnement ordinaire.

Les abonnements pour lutte contre l'incendie donnent lieu à des conventions spéciales qui en règlent les conditions techniques (notamment le diamètre du branchement et du compteur) et financières.

Pour les installations déjà existantes, la RÉGIE peut exiger la mise en conformité du branchement aux frais de l'abonné ; à savoir, robinet d'arrêt, compteur, disconnecteur ou clapet anti-retour, ...

L'abonné renonce à poursuivre la RÉGIE en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses propres installations, et notamment de ses prises d'incendie.

*Cet article ne vise pas les ouvrages communaux.

CHAPITRE 4 - FACTURATION DE LA FOURNITURE D'EAU

Article 13 - Présentation de la facture

Il est adressé, en règle générale, deux factures par an à l'abonné ; cependant, la RÉGIE pourra augmenter le nombre de factures émises par an, pour tenir compte de la consommation de l'abonné, ou du type d'habitat. Quand la facture n'est pas établie à partir de la consommation réelle, elle est estimée.

La facture comporte trois rubriques.

- La production et la distribution de l'eau, avec :
 - les frais administratifs de service liés à la demande d'abonnement (une seule fois) - idem en cas de résiliation ;
 - une part revenant à la RÉGIE pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'Eau et ses investissements, nécessaires aux installations de production et de distribution d'eau ;
- Chacune de ces rubriques peut se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable en fonction de la consommation.
- Il est facturé une part fixe pour chaque compteur, y compris dans le cas où un logement est alimenté par plusieurs compteurs d'eau froide.
- La collecte et le traitement des eaux usées : part du service d'assainissement collectif reversée à HAGANIS
- Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (Redevance sur la consommation d'eau potable, redevance prélèvement en eau, redevance performance des réseaux d'eau potable et redevance performance des réseaux d'assainissement collectif) et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France).

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

La présentation de la facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

Article 14 - Actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisables :

- par décision du Conseil d'Administration de la RÉGIE, pour la part destinée à cette dernière,
- 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 la facture.

Les tarifs sont disponibles sur simple demande auprès de la RÉGIE.

CHAPITRE 5 - COMPTEURS

Article 15 - Mise en service des branchements et compteurs

Les compteurs sont la propriété de la RÉGIE. L'abonné en a cependant la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Les compteurs neufs posés sont agréés MID classe R160 minimum. Les compteurs sont fournis et entretenus par la RÉGIE, à ses frais, sauf dans les deux cas précisés au présent article et à l'article suivant.

Les frais de pose des compteurs sont facturés aux abonnés par la RÉGIE, aux tarifs définis dans le bordereau de prix, sauf en cas de remplacement de compteurs à l'initiative de la RÉGIE.

Le compteur (pour les immeubles d'habitat collectif, il s'agit du compteur général de « pied d'immeuble ») doit être placé en propriété privée, et aussi près que possible de la limite du domaine public, de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents de la RÉGIE.

Si la distance séparant le domaine public des premiers bâtiments de l'abonné est jugée trop longue (au-delà de 5 mètres), le compteur est obligatoirement posé dans un regard incongelable, à un mètre au maximum en retrait de la limite du domaine public ou dans un coffret hors gel situé en limite de propriété.

Eventuellement, il peut être fait application des dispositions prévues à l'Article 7 - paragraphe 2.

Si le compteur est placé dans un bâtiment, il doit être placé dans un local commun et la partie du branchement située dans ce bâtiment en amont du compteur doit être visible et dégagée, afin que la RÉGIE puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur ce tronçon de conduite.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par la RÉGIE compte tenu des besoins annoncés par l'abonné, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si la consommation d'un abonné ne correspond pas aux besoins qu'il avait annoncés, la RÉGIE remplace, aux frais de l'abonné, le compteur par un autre calibre approprié.

L'abonné doit signaler sans retard à la RÉGIE tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement ou du compteur.

En cas de modification dans l'usage qu'il fait de l'eau, l'abonné doit prévenir la RÉGIE afin que la protection sanitaire du réseau de distribution d'eau potable et l'ensemble du comptage soient adaptés aux nouveaux usages.

Article 16 - Compteurs : Relevés - Fonctionnement - Entretien

Toutes facilités doivent être accordées à la RÉGIE pour accéder au compteur pour toutes interventions, en particulier la relève qui a lieu au moins une fois par an pour les abonnements ordinaires.

Si, à l'époque d'un relevé, la RÉGIE ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place, soit un avis de second passage, soit une carte-relevé que l'abonné doit retourner complétée à la RÉGIE sous dix (10) jours. Si lors du second passage le relevé ne peut encore avoir lieu, ou si la carte-relevé n'a pas été retournée dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de

l'année précédente : le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé suivant.

En cas d'impossibilité d'accéder au compteur lors du relevé suivant, la RÉGIE est en droit d'exiger de l'abonné qu'il la mette en mesure, de procéder à la lecture du compteur, en lui fixant rendez-vous et ceci dans le délai maximal de 30 jours. Une facture forfaitisée à 120 m³ annuel sera, également et en parallèle, adressée à l'abonné. Cette facture sera corrigée, à l'issue du constat de relève effectif, de la consommation réelle lue au compteur. A l'issue de ce délai et en cas d'impossibilité constante d'accéder au compteur, la RÉGIE informe immédiatement l'abonné par courrier recommandé du risque d'interruption du service. Si dans un délai de 5 jours à compter de la réception du courrier recommandé avec accusé de réception, l'abonné ne se manifeste toujours pas, la RÉGIE est en droit d'interrompre l'alimentation en eau.

Les compteurs individuels des abonnés des immeubles d'habitat collectif pour lesquels une convention d'individualisation a été signée entre le propriétaire et la RÉGIE doivent eux aussi être accessibles pour toute intervention.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée sur la base de la consommation moyenne des trois dernières relèves concluantes du compteur ou, à défaut, sur celle de l'année en cours, s'il y a eu mesure de consommation pendant un laps de temps nettement déterminé.

Dans le cas où l'abonné refuse de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, la RÉGIE supprime immédiatement la fourniture de l'eau, tout en étant en droit d'exiger le paiement du terme fixe, jusqu'à la fin de l'abonnement.

L'abonné doit prendre, au risque d'engager sa responsabilité, toutes les précautions utiles pour garantir son compteur contre le gel, les retours d'eau chaude, les chocs et les accidents divers.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais de la RÉGIE que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes de l'usager, et des usures normales. Tout remplacement et toute réparation de compteur, dont la bague de plombage aurait été enlevée ou qui aurait été ouverte ou démontée ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (gel, incendie, introduction de corps étrangers, chocs extérieurs, retours d'eau chaude, etc...), sont effectués par la RÉGIE, aux frais exclusifs de l'abonné, auquel incombe le soin de prendre les mesures nécessaires pour éviter les accidents dont il s'agit. Le remplacement du compteur est alors facturé à l'abonné. Tout bris de plombage ou intervention sur le compteur conduisant à une prise d'eau frauduleuse fera l'objet des poursuites décrites à l'article 33bis du présent Règlement de Service.

Les dépenses ainsi engagées par la RÉGIE pour le compte d'un abonné font l'objet d'un mémoire dont le

montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

Article 17 - Compteurs - Vérification

L'abonné peut à tout moment contrôler lui-même la consommation indiquée au compteur.

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

Le contrôle est effectué, sur place (pour les compteurs de 15 et 20 mm) par la RÉGIE en présence de l'abonné par jaugeage. En cas de contestation, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur en vue de son étalonnage sur un banc d'essais agréé par le service des instruments et de mesures.

Pour les compteurs au-delà de 20 mm, la vérification par un compteur étalon sur place est impossible : l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur en vue de son étalonnage sur un banc d'essais agréé par le service des instruments et mesures.

Si, après contrôle ou étalonnage, le compteur répond aux prescriptions réglementaires visées à l'Article 15 -, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné aux tarifs fixés par le bordereau de prix.

Si, par contre le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par la RÉGIE. De plus, la facturation est, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé.

La RÉGIE a le droit de procéder à tout moment, et à ses frais, à la vérification des indications des compteurs des abonnés.

Article 18 - Cas des immeubles d'habitat collectif

Lorsqu'un propriétaire d'un immeuble d'habitat collectif a demandé puis opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau froide, les frais de pose des nouveaux compteurs sont facturés par la RÉGIE audit propriétaire, et non pas aux futurs abonnés comme il est indiqué à l'Article 15 - ci-avant.

D'autre part, il sera retenu et facturé au titre du contrat dit « de pied d'immeuble », une consommation égale à la différence entre le volume relevé au compteur général de « pied d'immeuble » et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels.

Toutes les autres clauses du CHAPITRE 5 - restent d'application.

Article 19 - Relevés à distance

Les relevés des compteurs des abonnés sont effectués par voie radio, s'ils sont équipés et activés.

La RÉGIE sera susceptible de s'engager à terme, et à ses frais, au remplacement des compteurs en place chez l'ensemble des abonnés (titulaires d'un abonnement ordinaire) par de nouveaux compteurs équipés de têtes émettrices et permettant leurs relevés par voie radio. En attendant que ces travaux soient terminés, les compteurs non encore équipés seront relevés une fois par an.

Le système mis en place permettra ensuite de procéder aux relevés sans accéder physiquement aux compteurs. Néanmoins toutes facilités devront être accordées par l'abonné à la RÉGIE pour la mise en place du nouveau compteur, puis ultérieurement pour accéder au compteur dès que la RÉGIE souhaite procéder à des vérifications.

CHAPITRE 6 - INSTALLATIONS PRIVEES

Article 20 - Installations privées - Fonctionnement - Règles générales

Les installations privées commencent inclusivement à partir du joint de sortie du compteur ; pour les immeubles d'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situées au-delà du compteur général de « pied d'immeuble ». Tous les travaux d'établissement, de renouvellement et d'entretien de canalisations après le compteur sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par le propriétaire ou l'abonné et à leurs frais. La RÉGIE est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique. Le propriétaire et l'abonné sont seuls responsables de tous les dommages causés à la RÉGIE, aux tiers ou aux agents du service tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par leurs soins ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

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

L'abonné autorise expressément la RÉGIE ou tout organisme mandaté par elle à vérifier, à toute époque, les installations privées en ce qui concerne les actions nuisibles qu'elles pourraient avoir sur la distribution publique ou leur conformité aux prescriptions du règlement sanitaire départemental, sans que ces vérifications engagent la responsabilité du Service de l'Eau.

Les abonnés peuvent être invités à mettre fin aux anomalies éventuellement constatées par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de correction de ces anomalies dans les quinze jours (15) qui suivent la réception de cette lettre recommandée, la RÉGIE est en droit de fermer le branchement sans autre avis.

En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, la RÉGIE peut intervenir d'office.

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux, notamment pendant l'absence des usagers, les abonnés sont invités :

- dans le cas d'absences de durée limitée, à fermer, avant leur départ, leur robinet avant compteur ;

- dans le cas d'absences prolongées (plus de six mois), à demander à la RÉGIE, avant leur départ, la fermeture de leur branchement, les frais de fermeture, puis de réouverture étant à leur charge.
Dans le cas où il est constaté l'inoccupation prolongée d'un logement, la RÉGIE est en droit de fermer le branchement, ceci afin d'éviter toute dégradation à l'intérieur du bâtiment.

Article 21 - Installations privées - Cas particuliers

Tout abonné disposant à l'intérieur de sa propriété des canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en avertir la RÉGIE. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite.

Conformément au règlement sanitaire départemental, l'emploi d'appareils pouvant mettre en dépression la canalisation publique à travers le branchement est interdit. Il en est de même des dispositifs ou appareils qui permettraient le retour d'eau de l'installation intérieure vers le réseau.

En particulier, les abonnés possesseurs d'installations susceptibles de modifier la qualité de l'eau distribuée ou de générateurs d'eau chaude, doivent munir l'installation ou la canalisation amenant l'eau froide à ces appareils, de dispositifs agréés pour éviter, en toutes circonstances, le retour de l'eau vers le compteur et le branchement.

Les dépenses de remise en état du branchement et du compteur sont donc, dans cette éventualité, supportées par l'abonné.

Pour raison de sécurité, l'utilisation des installations intérieures et du branchement comme dispositif de mise à la terre des installations et appareillage électriques de l'abonné, est interdite.

Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'abonné et la fermeture, à ses frais, de son branchement.

Article 22 - Installations privées - Interdictions diverses

Il est formellement interdit à l'abonné, sous peine de fermeture immédiate de son alimentation en eau, et sans préjudice de poursuites que la RÉGIE pourrait exercer contre lui :

- 1) d'user de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires, d'en disposer gratuitement, ou non, en faveur de tout autre particulier ou intermédiaire, sauf en cas d'incendie ;
- 2) de pratiquer un piquage ou un orifice d'écoulement sur le tuyau d'aménée depuis la prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ;
- 3) de déposer le compteur ou d'en modifier la disposition, d'en gêner le fonctionnement ou la lecture, d'en briser les plombs ou cachets, d'en détacher l'émetteur radio ;
- 4) de faire sur son branchement une opération autre que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêts ou du robinet de purge.

Article 23 - Mancœuvre des robinets sous bouche à clé et démontage des branchements

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée à la RÉGIE, et est interdite aux usagers. En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit, en ce qui concerne son branchement, se borner à fermer le robinet d'arrêt avant compteur.

Le démontage partiel ou total du branchement ou du compteur ne peut être fait que par la RÉGIE et aux frais du demandeur.

CHAPITRE 7 - PAIEMENTS

Article 24 - Paiement des travaux exécutés par la Régie

Toute installation donne lieu au paiement par le demandeur du coût des travaux neufs sur la base du bordereau de prix en vigueur.

La Régie se réserve le droit de solliciter un acompte de 50 %. La mise en service des installations a lieu après paiement des sommes restantes dues au vu des travaux effectifs repris en facture.

Article 25 - Régime des extensions réalisées en terrain privé sur l'initiative de particuliers

Les opérations concernées consistent en la réalisation, sur des terrains privés, d'installations nouvelles de desserte en eau potable de lotissements ou ensembles de constructions, destinées à être incorporées au service de distribution publique.

Le propriétaire peut choisir de faire réaliser les travaux à ses frais par la RÉGIE ou par un entrepreneur agréé par la RÉGIE ; les modalités et conditions techniques en vue et pour la réalisation de ces travaux, sont les mêmes que celles définies au présent règlement et au Cahier des Charges d'exécution des travaux.

Seules les installations conformes aux dispositions réglementaires et aux normes techniques applicables aux réseaux publics et aux branchements seront raccordées sur les canalisations et réseaux publics. Ces travaux de raccordements seront exclusivement réalisés par la Régie, aux frais du propriétaire.

Seules les installations conformes aux dispositions réglementaires et aux normes techniques applicables aux réseaux publics et aux branchements peuvent être incorporées au service de distribution publique après une mise en service par la RÉGIE satisfaisante et une remise au domaine public par le propriétaire.

Il est spécifié que les lotissements, cités, nouvelles habitations, Z.A.C., etc... devront supporter la totalité des frais de premier établissement de canalisations nécessaires à leur alimentation ainsi que le renforcement éventuel des installations d'aménée.

Article 26 - Paiement des fournitures d'eau

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

L'abonnement est facturé d'avance au moins une fois par semestre. La consommation est facturée à terme

échu au minimum une fois par semestre. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente.

La facture peut être réglée :

- par prélèvement automatique,
 - par Titre Interbancaire de Paiement (TIP),
 - par carte bancaire via Internet ou auprès de la RÉGIE.
- D'autre part, l'abonné peut demander la mise en place d'un paiement par mensualisation. La mensualité est calculée sur base de la consommation de l'année antérieure, répartie sur 10 échéances. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle. La facture de solde est établie en fin d'année, et reprend la consommation de l'année et en déduisant les mensualités versées.

En cas de difficultés financières, l'abonné est invité à en faire part à la RÉGIE sans délai. Différentes solutions pourront être proposées après étude de la situation de l'abonné 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 la RÉGIE), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis ...

La facturation des sommes dues par les usagers est faite au nom du titulaire de l'abonnement à l'eau, à défaut, au nom du propriétaire du fonds de commerce, à défaut, au nom du propriétaire de l'immeuble.

Article 27 - Surconsommation liée à une fuite

La RÉGIE est tenue de notifier à l'abonné toute consommation anormale. Les modalités de dégrèvement éventuel sont définies par la Loi.

Par consommation normale au sens du présent article, il faut entendre :

- La moyenne des consommations mesurées pour la même période au cours des trois années précédentes ;
- A défaut, la moyenne des consommations mesurées pour la même période au cours d'une durée plus courte au moins égale à une année ;
- A défaut, la consommation moyenne calculée en utilisant les données disponibles concernant les abonnés appartenant à la même catégorie.

Article 28 - Recouvrement et relance des factures impayées

Si, à la date limite indiquée, l'abonné n'a pas réglé tout ou partie de sa facture, la RÉGIE poursuit le règlement des factures en recouvrement par deux (2) relances. Passées ces deux relances et dès lors que l'abonné n'aura pas honoré son dû, le recouvrement sera assuré par voie contentieuse par les services du Trésor Public, jusqu'à saisie sur salaire le cas échéant.

Article 29 - Procédure de médiation

Tout abonné de la RÉGIE, en litige avec celle-ci pour une contestation relative à l'exécution du service public de l'eau potable, peut saisir la Médiation de l'Eau, organisme national indépendant avec lequel la RÉGIE a passé convention. Au préalable, l'abonné doit pouvoir justifier d'une tentative de résolution du litige

directement auprès de la RÉGIE par une réclamation écrite adressée soit par voie postale, soit par courriel à l'adresse contact@regie-eau-mm.fr

Plus de renseignements sur la Médiation de l'Eau sur le site www.mediation-eau.fr

Article 30 - Paiement des prestations clientèle

L'ensemble des prestations relatives à la clientèle fait l'objet d'un devis, établi par les services de la RÉGIE, en application du bordereau des prix en vigueur. Pour tout devis jusqu'à un montant de 200 € TTC, ladite prestation sera exécutée après acceptation du devis et du règlement à hauteur de 100% du montant. Pour tout devis supérieur ou égal à 200 € TTC, un acompte de 50% sera demandé.

Pour les opérations de fermeture du branchement réalisées à la demande de l'abonné en dehors de la résiliation du contrat, et en dehors de toute procédure de recouvrement, la RÉGIE procédera à la facturation de l'intervention à l'abonné aux tarifs indiqués au bordereau des prix.

Pour les opérations de réouverture du branchement, la RÉGIE procédera à la facturation de l'intervention, en application du bordereau des prix, lors de l'émission de la première facture de consommation.

Article 31 - Paiement des prestations et fournitures d'eau relatives aux abonnements temporaires

Les frais d'abonnement ou résiliation, d'installation du branchement, de pose et de dépose du compteur, pour les abonnements temporaires, font l'objet de conventions spéciales avec la RÉGIE et sont à la charge de l'abonné.

La fourniture de l'eau est facturée et payable dans les conditions fixées par lesdites conventions.

CHAPITRE 8 - MODIFICATIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION

Article 32 - Modification des caractéristiques de distribution, et restrictions de l'usage de l'eau

Dans l'intérêt général, la RÉGIE se réserve le droit de procéder à la modification du réseau de distribution, ainsi que de la pression de service, même si les conditions de desserte des abonnés doivent en être modifiées, et sans que ceux-ci puissent réclamer une indemnité quelconque ou une réduction du terme fixe, sous réserve que la RÉGIE ait, en temps opportun, averti les abonnés des conséquences des dites modifications.

Dans le cadre des normes de potabilité, la constance des caractéristiques physiques et chimiques de l'eau distribuée ne pourra être garantie compte tenu des variations saisonnières possibles, des caractéristiques souvent différentes de l'eau de chacun des captages, des différences de traitement éventuelles, ...

Pour les travaux de réparation ou d'entretien prévisibles, la RÉGIE avertit les abonnés concernés au moins 48 heures à l'avance.

Il ne peut être accordé aucune garantie de pression supérieure à celle que permettent les installations actuelles de la RÉGIE.

Article 33 - Force majeure - Situations de crise

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, la RÉGIE peut imposer, à tout moment, en liaison avec les autorités sanitaires, un arrêt de la distribution, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

Lorsque, malgré les actions préventives et correctives, il est constaté une brusque dégradation de la qualité de l'eau, ou qu'il n'est plus possible de fournir la quantité ou la pression de l'eau habituelle, il sera pris à minima les dispositions suivantes : la RÉGIE prendra les mesures nécessaires à l'information de tous les abonnés concernés et à la mise à disposition des habitants privés d'eau potable des bouteilles d'eau pour leurs besoins alimentaires, dans les meilleures conditions possibles.

Article 34 - Cas du service de lutte contre l'incendie

L'utilisation des équipements d'incendie installés dans les différentes communes est exclusivement réservée à la lutte contre les sinistres. Leur manœuvre, sauf autorisation spéciale écrite, incombe aux seuls agents de l'Eurométropole de Metz, de la RÉGIE et du SDIS.

En conséquence, toute personne prélevant de l'eau sur ces équipements, sans autorisation spéciale écrite, aura à payer la quantité d'eau consommée, évaluée par la RÉGIE, majorée de 500 m³ à titre de pénalités et ce, sans préjuger des poursuites judiciaires éventuelles. Ces comportements s'apparentent à des vols d'eau et relèvent des dispositions de l'article 33 bis du présent Règlement de Service.

En cas d'incendie, les abonnés doivent, dans la mesure du possible, et sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des bouches et poteaux d'incendie incombe aux seuls agents de la RÉGIE et du service de protection contre l'incendie. Dans ce cas, la RÉGIE ne pourra être tenue responsable de la dégradation passagère de la qualité de l'eau due à cette manœuvre.

En ce qui concerne les abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie, consentis conformément à l'Article 12 - ci-avant, l'abonné renonce à rechercher la RÉGIE en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations, et notamment de ses prises d'incendie ; il lui appartient d'en vérifier, aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau, tels qu'ils sont définis par l'abonnement.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui résultant du branchement et du compteur en place ainsi

que des appareils installés dans sa propriété, et coulant à gueule bée. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

Les essais périodiques des appareils d'incendie de l'abonné sont autorisés. La RÉGIE doit en être avertie trois (3) jours à l'avance, de façon à pouvoir y assister éventuellement, et, le cas échéant, y inviter le service de protection contre l'incendie. Toutefois, ceux-ci ne devront pas dépasser une durée de cinq (5) minutes. L'usager disposant d'équipement d'incendie non équipés de compteurs et installés sur sa propriété sera tenu au paiement d'une redevance semestrielle et forfaitaire, équivalent à une consommation de 100 m³ d'eau par appareil.

CHAPITRE 9 - INFRACTIONS ET LITIGES

Article 35 - Infractions et poursuites

Les agents de la RÉGIE sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à faire tous les prélèvements. Les infractions au présent règlement sont constatées par les agents de la RÉGIE. Elles peuvent donner lieu à une mise en demeure et éventuellement à des poursuites devant les tribunaux compétents.

Article 35 bis - Vol d'eau

Les infractions décrites aux articles 16 et 32 du présent Règlement de Service, caractérisant une prise d'eau illégale, peuvent être qualifiées de « vol » d'eau et des poursuites pénales peuvent être engagées par la Régie. Elles relèvent, d'une part, de l'article L.311-1 du Code Pénal définissant le vol et, d'autre part des articles L.322-1 et R.635-1 du Code Pénal relativ à la dégradation de matériel.

L'infraction sera notifiée au contrevenant par courrier recommandé avec accusé réception. La quantité d'eau consommée, évaluée par la RÉGIE, majorée de 500 m³ à titre de pénalités, sera facturée.

Article 36 - Voies de recours des usagers

En cas de litiges, l'usager qui s'estime lésé peut saisir la juridiction compétente. Préalablement à la saisine de ce tribunal, l'usager peut adresser un recours gracieux au représentant légal de la RÉGIE ou à la Médiation de l'eau. L'absence de réponse à ce recours dans un délai de quatre (4) mois vaut décision de rejet.

CHAPITRE 10 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES - CONFORMITE AU RGPD

Article 37 - Collecte et traitement des données personnelles

La RÉGIE assurant la facturation du service public de l'eau mais également de l'assainissement pour le compte de la Régie HAGANIS, la collecte de données personnelles, nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des services (facturation, gestion des

consommations, maintenance des installations, etc) est assurée en coresponsabilité.

Les données collectées incluent, sans s'y limiter, les noms, prénoms, adresses (point de livraison et facturation) et données de facturations.

Article 38 - Finalités du traitement des données

Les données personnelles sont utilisées uniquement pour les besoins de gestion du service public, notamment pour :

- L'envoi des factures et des rappels de paiement,
- La gestion des abonnements et des contrats,
- La maintenance des infrastructures et la planification des interventions,
- La gestion des demandes des usagers (réclamations, demandes d'informations, etc)

Article 39 - Base légale du traitement

Les données personnelles sont conservées pendant une durée strictement nécessaire à la gestion des abonnements et à la fourniture des services, dans le respect des délais légaux de conservation des données. Au-delà de cette période, les données sont supprimées ou anonymisées, sauf obligation légale contraire.

Article 40 - Droits des usagers

Conformément aux dispositions du RGPD, les usagers disposent des droits suivants :

- Droit d'accès : l'usager peut obtenir une copie des données personnelles le concernant
- Droit de rectification : l'usager peut demander la correction des données inexactes
- Droit d'effacement : l'usager peut demander la suppression de ses données dans certaines conditions
- Droit à la limitation du traitement : l'usager peut demander la limitation de l'utilisation de ses données dans certains cas précis
- Droit à la portabilité : l'usager peut demander à recevoir ses données sous un format structuré et lisible, ou à les transférer à un autre prestataire
- Droit d'opposition : l'usager peut s'opposer au traitement de ses données pour des raisons légitimes

Article 41 - Sécurité des données

La RÉGIE met en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données personnelles, afin d'éviter tout accès non autorisé, toute divulgation, altération ou destruction.

Article 42 - Délégué à la protection des données (DPO)

Un Délégué à la Protection des Données (DPO) a été désigné par la RÉGIE pour veiller à la conformité du traitement des données personnelles au RGPD. Les usagers peuvent le contacter pour toute question ou demande relative à leurs données personnelles (contact@regie-eau-mm.fr).

Article 43 - Recours

En cas de non-respect des présentes dispositions ou de la législation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, chacun dispose de la possibilité de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) : 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - t2L / 01 53 73 22 22 - <https://www.cnil.fr>.

CHAPITRE 11 - DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 44 - Date d'application

Le présent règlement entre en vigueur à dater du 1^{er} janvier 2018, tout règlement antérieur en application est abrogé de ce fait.

Le présent règlement peut être consulté à la mairie de chaque commune adhérente. Il sera envoyé à l'ensemble des abonnés connus, et remis ensuite à chaque nouvel abonné.

Article 45- Modification du présent règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par le Conseil d'Administration et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'à condition d'avoir été portées à la connaissance des abonnés.

Article 46 - Désignation du service de l'eau

En vertu de la délibération de l'Eurométropole de Metz du 6 novembre 2017 et du Conseil d'Administration de la Régie du 24 janvier 2018, la Régie de l'eau de l'Eurométropole de Metz prend la qualité de Service de l'Eau pour l'application du présent règlement.

Article 47 - Clauses d'exécution

Sont chargés de l'exécution et de la mise en vigueur immédiate du présent règlement :

- Monsieur le Président de la Régie de l'Eau de l'Eurométropole de Metz ;
 - Madame la Directrice de la RÉGIE ;
- chacun en ce qui le concerne.

Document mis à jour par délibérations successives, dont la dernière en date :

- n° 42 /2025 du 26 novembre 2025