



# RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

**eau**  
DUGRANDLYON

Adopté par le Conseil de la Métropole de Lyon  
le 15 décembre 2014 et modifié par délibération  
n°2017-2322 du 6 novembre 2017

[www.eaudugrandlyon.com](http://www.eaudugrandlyon.com)

# SOMMAIRE

## 1 – LE SERVICE DE L'EAU

### Article 1.1 – Les obligations du service

### Article 1.2 – Les engagements du service

Article 1.2.1 – Les engagements de la charte usagers

Article 1.2.2 – Les engagements complémentaires

### Article 1.3 – Vos obligations générales

### Article 1.4 – Les interruptions du service

Article 1.4.1 – Les interruptions programmées

Article 1.4.2 – Les interruptions non programmées

Article 1.4.3 – La distribution d'eau en bouteille

Article 1.4.4 – Les interruptions liées à des défaillances de vos installations privées

### Article 1.5 – Les modifications et les restrictions du service

Article 1.5.1 – Les modifications et les restrictions pour des raisons techniques

Article 1.5.2 – Les modifications et les restrictions pour cause de force majeure ou pollution de l'eau

Article 1.5.3 – Les conditions particulières liées à la défense incendie

## 2 – VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT

### Article 2.1 – Les différents abonnements

Article 2.1.1 – Les abonnements ordinaires

Article 2.1.2 – Les abonnements individuels dans un immeuble collectif

Article 2.1.3 – Les abonnements spécifiques

### Article 2.2 – La souscription du contrat d'abonnement

### Article 2.3 – Le transfert du contrat d'abonnement

### Article 2.4 – La durée et la résiliation du contrat d'abonnement

### Article 2.5 – L'espace internet de l'abonné

### Article 2.6 – Les prestations complémentaires

## 3 – VOTRE FACTURE

### Article 3.1 – La présentation de la facture

### Article 3.2 – Les tarifs et leur actualisation

### Article 3.3 – La périodicité de la facture

### Article 3.4 – Les modalités et délais de paiement

### Article 3.5 – Le relevé de votre consommation d'eau

Article 3.5.1 – Les modalités de relevé de votre consommation

Article 3.5.2 – Les cas particuliers

### Article 3.6 – Les fuites sur votre installation

Article 3.6.1 – Dispositif réglementaire de plafonnement de la facture d'eau

Article 3.6.2 – Autres dispositifs

## 4 – LES CANALISATIONS, BRANCHEMENTS ET POSTES DE COMPTAGE

### Article 4.1 – Les canalisations

Article 4.1.1 – L'extension ou le renforcement du réseau public

Article 4.1.2 – L'incorporation de canalisation privée au réseau public

### Article 4.2 – Le branchement

Article 4.2.1 – La définition

Article 4.2.2 – L'installation et la mise en service

Article 4.2.3 – La suppression d'un branchement

Article 4.2.4 – Les frais de branchement

Article 4.2.5 – L'entretien

Article 4.2.6 – La fermeture et l'ouverture

### Article 4.3 – Le poste de comptage

Article 4.3.1 – Les caractéristiques de votre compteur

Article 4.3.2 – Les caractéristiques de l'abri du poste de comptage

Article 4.3.3 – Le télérelevé

Article 4.3.4 – La vérification

Article 4.3.5 – L'entretien et le renouvellement

Article 4.3.6 – La dépose

### Article 4.4 – Les règles spécifiques applicables dans un immeuble ou un lotissement

Article 4.4.1 – Le comptage individuel non géré par le distributeur

Article 4.4.2 – Le comptage individuel géré par le distributeur

## 5 – LES SYSTÈMES PRIVÉS D'ALIMENTATION EN EAU SUR UNE AUTRE SOURCE QUE LE RÉSEAU PUBLIC

### Article 5.1 – Vos obligations

### Article 5.2 – Le contrôle d'installations intérieures

## 6 – LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

### Article 6.1 – Les risques sanitaires et de sécurité

### Article 6.2 – Le prélèvement d'eau sans autorisation

## 7 – LES CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT

## 8 – LES VOIES DE RECOURS DES ABONNÉS

## 9 – ANNEXES

### Annexe 1 – Les tarifs

### Annexe 2 – Les pénalités

### Annexe 3 – La fourniture d'eau temporaire

Annexe 3.1 – L'abonnement « pour fourniture d'eau mobile » : dispositif MOBIL'EAU

Annexe 3.2 – L'abonnement de chantier

### Annexe 4 – L'individualisation des contrats de fourniture d'eau : prescriptions techniques et administratives générales

Annexe 4.1 – La procédure d'individualisation

Annexe 4.2 – Les prescriptions techniques requises

### Annexe 5 – Le service incendie privé

Annexe 5.1 – Les conditions de mise en place

Annexe 5.2 – Les by-pass incendie



*La goutte d'eau précise, complète, alerte tout au long du règlement.*

# RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU



Ce règlement est applicable sur le territoire de la Métropole de Lyon et à tout abonné desservi par le réseau de la Métropole de Lyon.

**Il ne s'applique pas sur les communes de La Tour-de-Salvagny, Lissieu, Quincieux et Solaize.**



**eau**  
DU GRAND LYON

Votre distributeur est la Société  
Eau du Grand Lyon.



## VOUS

Désigne l'utilisateur, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service de l'eau ou utilisatrice du service de l'eau conformément au présent règlement.

**Ce peut être :**

le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi, le gestionnaire d'immeuble, une entreprise de travaux publics ou de plomberie, etc.

## LA MÉTROPOLE DE LYON

Désigne la collectivité en charge du service de l'eau.  
Tél. 04 78 63 40 40

## LE DISTRIBUTEUR

Désigne la société à qui la Métropole de Lyon a confié par contrat de délégation de service public votre approvisionnement en eau potable par le réseau public, dans les conditions du présent règlement du service.  
Tél. 09 69 39 69 99  
(appel non surtaxé)

[www.eaugrandlyon.com](http://www.eaugrandlyon.com)

## LE RÈGLEMENT DE SERVICE

Désigne le présent document adopté par délibération n°2014-0490 du 15/12/2014 et modifié par délibérations :  
- n°2016-1477 du 19/09/2016,  
- n°2017-2322 du 06/11/2017.  
Il définit les obligations mutuelles du distributeur et de l'utilisateur.

# 1 – LE SERVICE DE L'EAU

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

## ARTICLE 1.1 – LES OBLIGATIONS DU SERVICE

### Article 1.1.1 – La qualité de l'eau

Le distributeur est tenu de fournir une eau respectant constamment la qualité imposée par la réglementation en vigueur.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier. Vous pouvez accéder à tout moment aux résultats officiels de ce contrôle :

- auprès du service clientèle du distributeur ;
- auprès de l'Agence Régionale de Santé ;
- auprès de la Métropole de Lyon ;
- auprès de la commune.

Par ailleurs, ces résultats vous sont communiqués une fois par an avec votre facture d'eau et/ou tout autre moyen autorisé.

Si la qualité de l'eau n'est pas conforme à votre point de consommation (robinet à l'intérieur de votre logement ou de votre local professionnel), le distributeur sera déchargé de toute responsabilité s'il apporte la preuve que la qualité de l'eau est conforme au point de desserte (se reporter à l'article 4.2.1 du présent règlement).

### Article 1.1.2 – La pression

Le distributeur est tenu de fournir, en exploitation normale, une pression conforme à la réglementation en vigueur.

En application de l'article R1321-58 du code de la santé publique, la pression minimale est de 0,3 bar dans les réseaux intérieurs jusqu'au 6<sup>e</sup> étage de l'immeuble.



*La réglementation ne fixe pas de seuil maximal de pression au point de distribution. Le distributeur peut vous indiquer l'ordre de grandeur de la pression délivrée à votre point de distribution. Vous êtes invité à vérifier la compatibilité de vos installations avec cette pression.*

## ARTICLE 1.2 – LES ENGAGEMENTS DU SERVICE

Le distributeur s'engage à mettre en œuvre un service de qualité, notamment en respectant la charte usagers.

### Article 1.2.1 – Les engagements de la charte usagers

Le distributeur s'engage à satisfaire les engagements définis dans la charte usagers. Cette charte est distribuée avec le règlement de service à tout nouvel abonné et est disponible sur le site internet du distributeur. Vous pouvez vous y reporter à tout moment.

### Article 1.2.2 – Les engagements complémentaires

Le distributeur s'engage également sur les délais suivants :

- étude et réalisation des nouveaux branchements d'eau avec :
  - envoi du devis dans les 2 jours ouvrés suivant la réception de

votre dossier dûment complété (ou, le cas échéant, après un rendez-vous d'étude des lieux). Voir article 4.2. du présent règlement.

- après réception par le distributeur du devis retourné signé, réalisation des travaux dans les 8 jours ouvrés suivant l'obtention des autorisations administratives nécessaires (sous réserve de l'application de l'article 4.2 du présent règlement).

- mise en service de votre alimentation en eau existante.

Lorsque vous emménagez dans votre logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit votre souscription (sous réserve de la conformité de votre installation et de l'usage de l'eau au présent règlement).

- pose d'un compteur sous 48h ouvrées, sur point de desserte en attente de raccordement, à condition que celui-ci soit conforme aux prescriptions techniques.

Le distributeur s'engage également à transmettre à chaque nouvel abonné, avec le règlement de service, la grille tarifaire à jour. Cette grille sera également mise à disposition sur son site internet ou envoyée par le distributeur sur demande.



*Pour toute réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle du distributeur par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier). Si dans le délai de deux mois aucune réponse à une réclamation écrite (courrier ou courriel) 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)). Lorsque le distributeur ne suit pas l'avis émis par la médiation de l'eau, il en informe par écrit la Métropole de Lyon. Par ailleurs, vous pouvez, à tout moment porter votre réclamation auprès de la Métropole de Lyon.*

## ARTICLE 1.3 – VOS OBLIGATIONS GÉNÉRALES

Vous vous engagez :

- à vous conformer à toutes les dispositions du présent règlement ;
- à respecter les règles d'usage de l'eau posées dans le présent règlement ;

- à fournir au distributeur vos coordonnées exactes (identité, adresse postale et électronique, téléphone fixe et mobile, etc.) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à votre contrat d'abonnement ;

- à ce que vos installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Vous devez signaler au distributeur toute situation sur votre distribution privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée. L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au distributeur. Il ne peut être tenu pour responsable notamment 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.

- à laisser libre accès aux installations appartenant au service public de distribution d'eau.

### Zoom sur la protection contre les retours d'eau :

Afin de protéger le réseau public d'eau potable contre la pollution par phénomène de retour d'eau, vos installations intérieures doivent être conformes à la norme relative à la protection contre la pollution de l'eau potable dans les réseaux intérieurs et exigences générales des dispositifs de protection contre la pollution par retour d'eau (NF EN 1717 – mars 2001).

Tous les équipements de protection sont à votre charge (achat, mise en place et entretien), excepté le clapet anti-retour qui est situé en aval du compteur général ou individuel. Il est posé par le distributeur à ses frais.

Vous devez être particulièrement vigilant en cas d'utilisation d'une autre source que le réseau de distribution d'eau : reportez-vous à l'article 5 du présent règlement.

Les activités à risque doivent quant à elles disposer de protections adaptées supplémentaires à leurs frais (disconnecteurs, surverses...).



*En application de l'article R1324-2 du code de la santé publique, le fait, par imprudence ou négligence, de dégrader des ouvrages publics est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe. Le distributeur peut vous conseiller sur les dispositifs pertinents visant à la protection contre les retours d'eau susceptibles d'être induits par vos installations.*

### Ces règles d'usage vous interdisent notamment :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas la céder ou la 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 d'abonnement. En cas de changement d'usage, vous devez en informer préalablement le distributeur. Vous trouverez la liste des usages à l'article 2.2 du présent règlement ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau public sans l'accord préalable du distributeur ;
- de modifier l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les scellés, de détériorer les équipements du poste de comptage ;
- d'installer tout équipement de mesure ou de transmission en contact avec le compteur ;
- de modifier ou gêner le fonctionnement du module de télérelevé.

### De même, vous ne pouvez pas :

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau ou par l'introduction de substances pouvant porter atteinte à la qualité de l'eau ;
- relier des installations hydrauliques raccordées au réseau public et des installations hydrauliques alimentées par une eau d'une autre provenance (puits, récupération d'eau de pluie, forage,...) (voir article 5 du présent règlement) ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le 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 à l'exception des cas précisés pour les immeubles existants dans la norme NFC15/100 .

## ARTICLE 1.4 – LES INTERRUPTIONS DU SERVICE

Le distributeur est responsable du bon fonctionnement du service. À ce titre, et dans l'intérêt général, il est tenu, en cas de besoin, de réparer ou de modifier les installations publiques d'alimentation en eau. Ces travaux peuvent ainsi entraîner une interruption de la fourniture d'eau.

Les interruptions ou perturbations du service n'engagent pas la responsabilité du distributeur, sauf à ce qu'elles soient la conséquence d'une faute de ce dernier.



*À votre demande, notamment pour des activités sensibles, le distributeur peut vous proposer sur devis des solutions techniques pérennes, pour limiter la gêne occasionnée par ces arrêts d'eau (double alimentation...).*

### Article 1.4.1 – Les interruptions programmées

Le distributeur vous informe des interruptions du service (travaux de réparation ou d'entretien), lorsqu'elles sont programmées, au moins 48 heures à l'avance par un système d'alerte (information par affichage, message téléphonique ou SMS ou tout autre moyen adapté).



*Pour être informé, veillez à communiquer au distributeur vos coordonnées téléphonique et courriel, modifiables par téléphone ou sur le site internet.*

### Article 1.4.2 – Les interruptions non programmées

En cas de coupure d'eau non programmée, le distributeur vous informe de la coupure par un message téléphonique ou SMS (si votre numéro est disponible) dans l'heure suivant l'arrêt d'eau si l'interruption est présumée supérieure à 4 heures.



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

### Article 1.4.3 – La distribution d'eau en bouteille

En cas d'arrêt de fourniture d'eau programmée ou non programmée, le distributeur met en œuvre à ses frais et de façon gratuite pour les usagers, une fourniture d'eau en bouteille, dès le courant de la 7<sup>e</sup> heure d'arrêt de fourniture d'eau, et uniquement de 6h à 22h.

### Article 1.4.4 – Les interruptions liées à des défaillances de vos installations privées

En cas d'urgence, le distributeur peut temporairement interrompre votre alimentation en eau si votre installation privée connaît des

problèmes susceptibles de menacer la continuité du service, la qualité de l'eau ou les biens du service. Dans ce cas, le distributeur ne saurait être tenu pour responsable de l'interruption, sauf erreur de sa part sur les défaillances supposées de vos installations.

L'article 1.4.3 du présent règlement n'est pas applicable dans ce cas.

## ARTICLE 1.5 – LES MODIFICATIONS ET LES RESTRICTIONS DU SERVICE

**Vous ne pouvez réclamer ni indemnité ni dédommagement, du fait de ces modifications et restrictions de service.**

### Article 1.5.1 – Les modifications et les restrictions pour des raisons techniques

La Métropole de Lyon et le distributeur peuvent modifier provisoirement ou définitivement le réseau de distribution ainsi que la pression et les caractéristiques de l'eau notamment pour des raisons techniques.

Par rapport au niveau de pression, vous devez prendre, sur vos installations, les dispositions suivantes :

- en cas d'augmentation du niveau de la pression, il peut être nécessaire de mettre en place un réducteur de pression ;
- en cas de réduction du niveau de la pression, il peut être nécessaire de mettre en place un surpresseur.

Dans tous les cas, les charges de fonctionnement, ainsi que la responsabilité de l'entretien et du renouvellement de ces installations privées vous incombent.

### Article 1.5.2 – Les modifications et les restrictions pour cause de force majeure ou pollution de l'eau

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

Dans ce cas, l'alimentation en eau est prévue dans le cadre des plans de secours.

### Article 1.5.3 – Les conditions particulières liées à la défense incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être perturbée (débit, qualité, pression) sans préavis et 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, au service public compétent pour la défense extérieure contre l'incendie, au service de lutte contre l'incendie, et aux bénéficiaires du dispositif MOBIL'EAU.

## 2 – VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT

**Pour bénéficier d'une alimentation en eau, vous devez souscrire un contrat d'abonnement. Dans le présent article, on entend par abonnement le « contrat d'abonnement ».**

## ARTICLE 2.1 – LES DIFFÉRENTS ABONNEMENTS



*Reportez-vous à la grille tarifaire à jour, envoyée à tout nouvel abonné, disponible à tout moment sur simple demande auprès du distributeur et sur le site internet de ce dernier.*

### Article 2.1.1 – Les abonnements ordinaires

– l'abonnement individuel ordinaire

Il est souscrit par tout usager abonné au service de l'eau, lorsque son compteur ne dessert qu'une habitation ou qu'une installation.

– l'abonnement collectif ordinaire

Il est souscrit pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. Le(s) titulaire(s) de cet abonnement font leur affaire de la répartition entre eux des facturations de toute nature résultant de l'existence de cet abonnement.

### Article 2.1.2 – Les abonnements individuels dans un immeuble collectif

Dans un immeuble collectif, si vous bénéficiez de contrats individuels de fourniture d'eau, deux types d'abonnement sont alors souscrits simultanément :

– l'abonnement individuel

Il est souscrit pour chaque point de consommation de l'immeuble par l'utilisateur (locataire, propriétaire, bailleur...). La consommation de chacun est comptabilisée par le compteur individuel qui lui est propre.

– l'abonnement collectif

Il est souscrit par la copropriété ou le bailleur, pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. L'éventuelle différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels sur la même période donne lieu à facturation.

### Article 2.1.3 – Les abonnements spécifiques

Le distributeur peut consentir les abonnements spécifiques suivants :

- les abonnements temporaires pour une durée limitée, sous réserve qu'il n'en résulte aucun inconvénient pour la distribution de l'eau (voir annexe 3 du présent règlement) :

- abonnement de chantier ;
- abonnement pour fourniture d'eau mobile (dispositif Mobil'Eau).

- les abonnements privés de secours incendie : voir l'annexe 5 du présent règlement ;

- les abonnements sur borne de puisage, au moyen de badges prépayés, disponibles auprès du distributeur. Les modalités de fonctionnement sont précisées dans le contrat d'abonnement.



*Dans le cas d'une alimentation distincte pour votre arrosage, et s'il n'existe aucun rejet au réseau d'assainissement, vous êtes exonéré des redevances assainissement et pollution. Pour cela, vous devez prendre un rendez-vous avec le distributeur.*

## ARTICLE 2.2 – LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

Pour souscrire un contrat d'abonnement, la demande s'effectue auprès du distributeur, par internet, courrier, ou téléphone ou dans ses bureaux. Le distributeur s'engage sur une prise en compte des demandes d'abonnement sous 1 jour ouvré.

Vous devez alors lui indiquer les usages prévus de l'eau et notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau d'eau potable par retour d'eau. Les renseignements fournis engagent votre pleine responsabilité. Une visite sur place peut être nécessaire (vérification d'index...).



*Les types d'usages sont notamment les suivants : domestique, collectif, industriel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavage...*

Vous recevrez ensuite, par courrier ou par courriel les informations précontractuelles relatives à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, des informations sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Une première facture, relative aux frais d'accès au service et à la part d'abonnement d'avance, vous sera adressée. Le paiement de cette facture vaut accusé de réception du présent règlement de service.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

## ARTICLE 2.3 – LE TRANSFERT DU CONTRAT D'ABONNEMENT

Le contrat peut être transféré, suite à un décès ou une séparation, à l'occupant restant, sans frais.

Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble ou d'un changement de nom d'usage de l'abonné.

Toute modification des données relatives à la désignation de l'abonné est effectuée sans frais sur justificatifs.

Dans les autres cas, un nouveau contrat d'abonnement devra être souscrit dans les conditions du présent règlement.



*Pensez à informer le distributeur de tout changement de situation.*

## ARTICLE 2.4 – DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

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



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

Vous pouvez résilier votre contrat d'abonnement à tout moment par internet, courrier, serveur vocal interactif, téléphone ou dans les bureaux du distributeur. Le distributeur s'engage sur une prise en compte des demandes de résiliation sous 1 jour ouvré.

Une visite sur place peut être nécessaire (vérification d'index...).

Une facture d'arrêt de compte vous sera adressée. Son paiement confirme la résiliation définitive du contrat d'abonnement.



*En partant, veillez à fermer correctement le robinet d'arrêt du compteur. En cas de difficulté, demandez l'intervention du distributeur.*

À défaut de résiliation de votre part, le distributeur régularisera votre situation en résiliant votre contrat lors d'une demande d'abonnement par un nouvel abonné à la date et avec l'index d'arrivée de votre successeur et en vous adressant une facture d'arrêt de compte.

## ARTICLE 2.5 – L'ESPACE INTERNET DE L'ABONNÉ

Vous pouvez créer votre espace personnel sur le site internet du distributeur. Les identifiants (login et mot de passe) sont fournis par le distributeur par courrier électronique à l'adresse email que vous déclarez. En cas de perte ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, vous vous engagez à en avvertir sans délai le distributeur. Ce dernier se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, notamment pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, sans que vous puissiez prétendre à une quelconque indemnité.

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

## ARTICLE 2.6 – LES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Votre distributeur peut vous proposer des prestations complémentaires à votre abonnement, en fonction des spécificités de votre situation ou de vos activités. Ces prestations complémentaires font l'objet d'une facturation détaillée et sont présentées sur le site internet du distributeur.

# 3 – VOTRE FACTURE

## ARTICLE 3.1 – LA PRÉSENTATION DE LA FACTURE

Votre facture comporte 3 rubriques.

– Le captage et la distribution de l'eau, avec :

– une part revenant au distributeur pour couvrir les frais de fonctionnement du service de l'eau ; elle se décompose en un abonnement (fonction du diamètre du compteur) et une partie variable proportionnelle à la consommation ;

– une part revenant à la Métropole de Lyon pour couvrir ses charges relatives au service de l'eau : elle se décompose en un abonnement (fonction du diamètre du compteur) et une partie variable proportionnelle à la consommation.

– La collecte et le traitement des eaux usées, avec la redevance d’assainissement reversée à la Métropole de Lyon pour couvrir les charges du service assainissement.

– Les redevances aux organismes publics : elles reviennent à l’Agence de l’Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution, modernisation des réseaux), et au service des Voies Navigables de France (VNF) ;

Les prestations optionnelles et les frais divers susceptibles d’être proposés par le distributeur font l’objet de rubriques complémentaires.

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

### **ARTICLE 3.2 – LES TARIFS ET LEUR ACTUALISATION**

Les tarifs appliqués sont fixés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.

– Pour la part de la redevance revenant au distributeur, conformément au contrat de délégation du service public, consultable auprès du distributeur ou de la Métropole de Lyon ;

– Pour la part de la redevance revenant à la Métropole de Lyon, conformément à la délibération du Conseil de la Métropole de Lyon consultable auprès du distributeur ou de la Métropole de Lyon ;

– Pour les parts organismes publics, selon décision des organismes concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au service de l’eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Le distributeur envoie la grille tarifaire à jour à tout nouvel abonné ou sur demande. Cette grille tarifaire est par ailleurs disponible sur le site internet du distributeur.

### **ARTICLE 3.3 – LA PÉRIODICITÉ DE LA FACTURE**

Les dispositions du présent article ne s’appliquent pas aux abonnements spécifiques visés à l’article 2.1.3 du présent règlement.

Vous recevez deux factures par an avec au moins un relevé annuel de votre compteur.

Si vous bénéficiez du service de télérelevé, vous recevez deux factures par an sur la base de deux index télérelevés par an. Sur demande, vous pouvez bénéficier d’une facture mensuelle. La facture mensuelle n’est possible que si vous optez également pour le mode de paiement par prélèvement automatique et sous réserve de raccordement au système de télérelevé. Elle est gratuite si vous optez pour la facture dématérialisée et payante sous format papier. Pour les clients gros consommateurs souscrivant un abonnement correspondant à un compteur de 60 mm ou supérieur, le rythme de relevé et de facturation peut être mensuel, dès lors que le dispositif de télérelevé est opérationnel.

### **ARTICLE 3.4 – LES MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT**

La facture est libellée au nom du titulaire de l’abonnement au service de l’eau. Si ce dernier n’est pas identifié, la facture est libellée soit au nom du propriétaire du fonds de commerce soit au nom du propriétaire de l’immeuble.

Le paiement des factures doit être effectué avant la date limite indi-

quée sur la facture et conformément à la réglementation en vigueur. Vous pouvez régler votre facture par carte bancaire, par prélèvement automatique, par TIP, chèque bancaire ou postal, par espèces, par virement bancaire ou postal, par mandat compte de versement d’espèce par voie postale (gratuit) ou par tout autre moyen figurant sur votre facture.

Un système de mensualisation peut vous être proposé sur simple demande.

Votre abonnement est facturé d’avance. En cas de période incomplète (fin d’abonnement), il vous est remboursé au prorata temporis. La facturation est effectuée à terme échu pour la part consommée. La facturation intermédiaire (entre 2 relevés) est basée sur une estimation de consommation sauf si vous êtes raccordé à un système de télérelevé. Dans ce dernier cas, la facturation est basée sur votre consommation réelle.

Si, à la date limite indiquée, vous n’avez pas régularisé tout ou partie de votre facture, le distributeur vous adressera une lettre simple de rappel qui sera majorée d’une pénalité minimum de retard de 4 euros. Cette pénalité est révisée comme le prix de l’eau.

À défaut de régularisation après la première relance, une lettre de rappel valant mise en demeure vous sera adressée en recommandé. Dans ce cas, une seconde majoration de 17 euros sera appliquée sur votre facture d’eau. Cette pénalité est révisée comme le prix de l’eau. En dernier recours, le distributeur poursuit le règlement des factures dues en mettant en œuvre tous les moyens légaux et judiciaires pour assurer le recouvrement total.

Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à votre charge.

Durant cette phase contentieuse, l’abonnement continuera à être facturé et les frais d’arrêt ou de réduction du débit, et de mise en service de l’alimentation en eau vous seront facturés.

En cas de difficultés de paiement, différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation quant aux délais de paiement notamment.



*En cas de difficultés financières, nous vous conseillons d’informer sans délai le distributeur et de prendre contact le cas échéant avec les services sociaux.*

### **ARTICLE 3.5 – LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D’EAU**

**Si l’agent du distributeur ne peut accéder à votre compteur, aucune réclamation, concernant les volumes facturés ne pourra être prise en compte.**

#### **Article 3.5.1 – Les modalités de relevé de votre consommation**

Vous devez permettre l’accès permanent des agents du distributeur au compteur.



*Vous devez assurer le bon état de propreté du poste de comptage et éviter la présence d’objets lourds, encombrants,*



*de manipulation difficile ou dangereuse pour permettre en toutes circonstances les interventions du distributeur.*

Le distributeur doit relever votre consommation au moins une fois par an. Il vous informe de son passage la semaine précédant le relevé. Si vous bénéficiez du système de télérelevé, le distributeur n'effectuera pas de relevé visuel. Dans certains cas (problème technique, incohérence, autres...), il pourra toutefois effectuer un contrôle visuel de votre compteur. Dans le cas où le relevé visuel indique un index différent de celui transmis par le système de télérelevé, un recalage de la facture sera effectué sur la base de l'index visuel.

Si l'agent du distributeur ne peut accéder à votre compteur, ou si vous êtes absent, il laisse sur place une fiche d'autorelevé vous permettant de lui transmettre l'index.

Vous devez alors communiquer le relevé de votre consommation par Serveur Vocal Interactif (SVI), SMS, internet via votre espace client, ou tout autre média autorisé.

### **Article 3.5.2 – Les cas particuliers**

Si le relevé n'a pu être réalisé ou que l'index n'a pas été transmis, le calcul du volume facturé tient compte de l'historique de votre consommation, et des événements survenus. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux années consécutives par le distributeur, ce dernier pourra prendre un rendez-vous obligatoire avec vous dans un délai de quinze jours. À défaut de réponse de votre part, le distributeur réalisera une estimation sur les bases les plus appropriées.

En cas de dysfonctionnement constaté du compteur, la consommation de la période en cours sera considérée comme égale à celle de la période antérieure équivalente. En cas de désaccord, le distributeur pourra aussi retenir comme nouvelle consommation de référence la consommation mesurée par le nouveau compteur sur une période significative. Cette solution sera retenue notamment lorsque cet incident arrive dans la première année de l'abonnement.

En outre, en cas de disparition de votre compteur, son remplacement vous sera facturé au tarif en vigueur.

Votre compteur peut être changé par le distributeur sans votre présence. Le compteur déposé est conservé deux mois par le distributeur. Vous pouvez demander à le vérifier durant ce délai.

## **ARTICLE 3.6 – LES FUITES SUR VOTRE INSTALLATION**

### **Article 3.6.1 – Dispositif réglementaire de plafonnement de la facture d'eau**

Si le distributeur constate une augmentation anormale (au sens de l'article L2224-12-4 du CGCT) de votre volume d'eau consommée au vu du relevé de compteur et que votre abonnement concerne un local d'habitation situé dans une maison individuelle ou un immeuble, il vous en informe par tout moyen, au plus tard lors de l'envoi de la première facture établie d'après ce relevé. Si vous êtes raccordé au système de télérelevé, le distributeur s'engage à vous alerter conformément aux termes de l'article 4.3.3 du présent règlement.

Si, dans un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation par le distributeur, vous apportez la preuve de l'existence d'une fuite sur une canalisation d'eau potable de votre

local d'habitation après le compteur et si vous fournissez une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation, alors vous ne serez pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne telle que définie par la réglementation en vigueur. Le distributeur peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, il pourra engager les procédures de recouvrement.

À défaut de l'information par le distributeur d'une augmentation anormale de votre volume d'eau consommée au vu du relevé de compteur dans les conditions fixées au présent règlement, vous ne serez pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.



*Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage, ainsi que les locaux à usage professionnel de l'eau sont exclues de ce dispositif.*

### **Article 3.6.2 – Autres dispositifs**

Si vous n'êtes pas éligible aux dispositions de l'article 3.6.1 (locaux autres qu'habitation, fuites sur appareils ménagers et équipements sanitaires ou de chauffage...), vous pouvez présenter une demande d'exonération dans les mêmes délais et en fournissant les mêmes informations techniques et financières concernant votre surconsommation. En fonction de ces éléments et de l'instruction qui en est faite, vous pouvez bénéficier d'un plafonnement de votre facture égale au triple de votre consommation habituelle. La consommation habituelle est la consommation moyenne annuelle sur les trois dernières années.

Les abonnés bénéficiant du système de télérelevé et ayant été informés d'une suspicion de fuite après compteur, ne seront pas concernés par ce dispositif s'ils n'ont pas procédé à la réparation.

Par ailleurs, sont exclus de ce dispositif, les dispositifs extérieurs à usage public, tels que bouches de lavage, bornes fontaines, bouches d'arrosage...



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

*Sous certaines conditions (vous reporter au règlement du service public d'assainissement de la Métropole de Lyon), vous pouvez également bénéficier d'un dégrèvement de la redevance d'assainissement.*

## 4 – LES CANALISATIONS, BRANCHEMENTS ET POSTES DE COMPTAGE



*Le distributeur tient à votre disposition, sur le site internet du distributeur notamment, les schémas-types des installations qui vous permettront de bien comprendre où se situent vos limites de responsabilité respectives et les prescriptions techniques applicables.*

[www.eaudugrandlyon.com](http://www.eaudugrandlyon.com)

### ARTICLE 4.1 – LES CANALISATIONS

#### Article 4.1.1 – L’extension ou le renforcement du réseau public

Il faut distinguer trois cas :

- les besoins de la défense incendie : si les travaux d’extension ou de renforcement du réseau sont réalisés pour la défense incendie, ils sont à la charge du demandeur ;
- les constructions neuves : si des travaux d’extension ou de renforcement du réseau sont réalisés pour permettre l’alimentation ou le raccordement de nouvelles constructions, la Métropole de Lyon prendra en charge et réalisera les travaux, sauf à mettre en application des participations dues par les bénéficiaires d’une autorisation d’urbanisme au titre du L332-6 du code de l’urbanisme ;
- les constructions existantes : si les travaux sont réalisés suite à une demande des propriétaires riverains et/ou des usagers, pour faire face à des nouveaux besoins, les frais induits peuvent être en tout ou partie mis à la charge de ces derniers, sur décision de la Métropole de Lyon.

#### Article 4.1.2 – L’incorporation de canalisation privée au réseau public

Lors d’un projet de mise en place d’une canalisation d’eau sous voirie privée, l’aménageur devra consulter le distributeur qui lui communiquera le cahier des prescriptions techniques à respecter en vue d’une incorporation au réseau public d’eau potable.

Lorsque des canalisations ont été établies par un tiers dans le domaine privé, leur incorporation au réseau public est soumise aux conditions suivantes :

- le respect des normes et du cahier des prescriptions techniques visées ci-dessus ;
- la signature d’un procès-verbal incluant l’agrément technique du distributeur (garanties sanitaires, conformité des installations aux normes en vigueur, plan de géomètre, conditions d’accès aux installations,...) ;
- une convention de cession d’ouvrage et de constitution d’une servitude au profit de la Métropole de Lyon, à régulariser par acte notarié.

Nous attirons notamment votre attention sur le fait que l’une des conditions à l’incorporation de la canalisation au réseau public est l’accès permanent du distributeur aux installations : un tel accès n’est garanti que si la voie privée est ouverte en permanence à la

circulation publique. De plus, le service de l’eau doit pouvoir intervenir à tout moment sur les canalisations et les voiries, sans que quiconque puisse s’y opposer.

Les dispositions ci-dessus sont révocables sur décision de la Métropole si l’une des conditions énumérées ci-dessus venait à n’être plus respectée.

### ARTICLE 4.2 – LE BRANCHEMENT

#### Article 4.2.1 – La définition

Le branchement, constituant le point de desserte, est composé :

- de la partie publique du branchement, qui comprend :
  - la prise d’eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d’eau ;
  - la canalisation de branchement située tant en domaine public qu’en domaine privé jusqu’au poste de comptage s’il existe ou jusqu’au robinet d’arrêt général pour les immeubles sans comptage en pied d’immeuble. Dans le cas où le système de comptage ou le robinet d’arrêt général serait inexistant, le branchement (partie publique) s’arrête à la limite de propriété.
- du poste de comptage qui comprend le robinet d’arrêt situé avant compteur, le compteur avec son scellé, le module de télérelevé et le “clapet anti-retour”, non compris le joint de raccordement au réseau privé. Ce dispositif doit être installé dans un abri : regard, coffret, gaine technique, local... Cet abri doit être protégé contre le gel et conforme aux prescriptions du service. Dans le cas particulier des immeubles en individualisation des contrats de fourniture d’eau, le robinet d’arrêt situé avant compteur (individuel) est de la responsabilité du propriétaire de l’immeuble.



*La partie privée du branchement, qui démarre à partir du joint de raccordement au réseau privé, est à votre charge et sous votre responsabilité. Reportez-vous à l’article 4.3 du présent règlement pour en savoir plus sur le compteur. Il est conseillé de mettre en place après le système de comptage, côté privatif, un robinet d’arrêt.*

#### Article 4.2.2 – L’installation et la mise en service

Il est établi au moins un branchement pour chaque propriété ou pour chaque immeuble. Toute dérogation est soumise à l’accord du distributeur et de la Métropole de Lyon.

La partie publique du branchement située en domaine privé doit être notamment libre de toute construction, dallage, plantation, de façon à permettre les interventions ultérieures du distributeur.

Le poste de comptage est installé sur le domaine privé au plus près de la voie publique sauf pour les compteurs installés en regard sous trottoir ou les compteurs individuels en habitat collectif.

Si le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public. Dans ce type de configuration, il est de votre responsabilité de faire établir les actes administratifs nécessaires : convention, servitude, acte notarié entre chacune des parties.

Le distributeur réalise à titre exclusif à vos frais, conformément au contrat conclu entre le distributeur et la Métropole :

- la fourniture et pose du poste de comptage. Par ailleurs, vous n’êtes pas habilité à poser des équipements complémentaires sur le compteur ;
- le raccordement du branchement sur la canalisation de distribution et sur le poste de comptage comprenant la fourniture et pose du collier de prise en charge et du robinet d’arrêt avec bouche à clé,
- la désinfection et la mise en eau du branchement ;
- le récolement du branchement ;
- le contrôle de conformité des travaux réalisés par vos soins.

Pour les autres travaux, à savoir toute opération de terrassement et de remise en état, la pose de la canalisation de branchement et la réalisation de l’abri du poste de comptage, vous pouvez faire appel soit au distributeur, soit à un tiers de votre choix.

Dans ce dernier cas, vous devez respecter les prescriptions techniques fournies par le distributeur, ainsi que les procédures techniques et administratives nationales et locales en vigueur. Par ailleurs, vous devez associer le distributeur pour la définition du tracé de la partie publique du branchement, y compris pour la partie de branchement située en domaine privé.

Dans tous les cas, le distributeur définit les caractéristiques (dimensionnement...) du branchement de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d’utilisation en fonction des besoins que vous avez déclarés.

En cas de réalisation du branchement par vos soins, l’intervention du distributeur est conditionnée par la réalisation préalable et conforme du branchement et la présentation de l’ensemble des autorisations administratives obligatoires.

Le distributeur 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. Dans ce cas, la Métropole de Lyon décidera de la suite à donner à la demande pour des raisons notamment techniques et/ou économiques, après examen de la demande.

La mise en service peut être différée ou suspendue dans le cas où les installations ne sont pas conformes aux prescriptions du présent règlement.

Pour la partie située en domaine privé, vous avez la responsabilité de la garde et la surveillance du branchement. Le joint situé sur le filetage aval du poste de comptage ou du robinet d’arrêt général (en l’absence de compteur) relève de votre responsabilité.



***Le distributeur vous conseille dans le chiffrage de vos projets. Il réalise également gratuitement les devis de branchement dans le cadre de projets suffisamment avancés (permis de construire, plan de division parcellaire, décision d’aménagement prise par une autorité publique,...). Ce principe ne concerne pas les études préalables pour les projets complexes nécessitant un branchement de diamètre supérieur ou égal à 60 mm.***

Si votre demande de branchement implique le déplacement ou la modification du poste de comptage à partir d’une installation existante, cette intervention ne peut être effectuée que par le distributeur. Elle est réalisée à vos frais, conformément au contrat conclu entre le distributeur et la Métropole de Lyon.

### **Article 4.2.3 – La suppression d’un branchement**

Les branchements peuvent être supprimés soit à la demande des propriétaires (par exemple si vous bénéficiez d’un permis de démolir), soit, en cas d’abandon du point de desserte, sur décision du distributeur. La suppression du branchement est alors réalisée par le distributeur aux frais du demandeur ou du propriétaire du tènement selon les conditions prévues au contrat conclu entre le distributeur et la Métropole de Lyon.

### **Article 4.2.4 – Les frais de branchement**

Tous les frais nécessaires à l’établissement du branchement sont à la charge du demandeur, notamment :

- les éventuelles études préalables ;
- tous travaux d’installation de fourniture et de remise en état pour le branchement ;
- tous travaux et redevances de voirie (occupation et réfection des chaussées, trottoirs, éléments touchés par les travaux : mobilier urbain notamment) quelle que soit leur domanialité. Les travaux sont réalisés et facturés dans le respect des conditions du règlement de voirie métropolitain ;
- les éventuels frais correspondant au contrôle par le distributeur des travaux de branchement réalisés par des tiers.

Un acompte du montant du devis vous sera demandé préalablement au démarrage des travaux, à l’acceptation du devis ; cet acompte est de :

- 30 % si vous êtes le futur abonné ;
- 70 % si vous n’êtes pas le futur abonné.

Le distributeur est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d’eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d’un contrat d’abonnement au Service de l’Eau.

### **Article 4.2.5 – L’entretien**

Sur la partie publique du branchement, le distributeur et la Métropole de Lyon sont seuls habilités à entretenir ou renouveler le branchement jusqu’au filetage aval du poste de comptage ou du robinet d’arrêt général (en l’absence de compteur) ou de la limite de propriété (en l’absence de compteur ou de robinet d’arrêt général). Ils prennent à leur charge les frais d’entretien et de réparations ou de renouvellement.

Sur la partie publique du branchement situé en domaine privé, vous ne pouvez pas vous opposer à l’exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le service de l’eau. De plus, les éventuels frais de démolition (revêtement de sols, coffrages, mobilier, etc.) ou d’arrachage de plantation, ainsi que les frais de remise en état, sont à votre charge.



***Vous devez prévenir le distributeur de toute fuite d’eau, affouillement du sol ou de toute anomalie de fonctionnement (bruit, baisse de pression inhabituelle...) sur le branchement, dès leur constatation, y compris sur la partie publique du branchement.***

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

Le déplacement ou la modification du branchement, effectué à la demande du propriétaire ou de la copropriété, est à sa charge.

#### **Article 4.2.6 – La fermeture et l'ouverture**

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat d'abonnement, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge.

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

### **ARTICLE 4.3 – LE POSTE DE COMPTAGE**

Le poste de comptage comprend le robinet d'arrêt situé avant compteur, le compteur avec son scellé, le module de télérelevé et le « clapet anti-retour », non compris le joint de raccordement au réseau privé.

Le « compteur » est l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

« L'abri » est l'endroit (regard, logette, local) où sont installés le compteur et les éléments de fixation du poste de comptage.

#### **Article 4.3.1 – Les caractéristiques de votre compteur**

Le distributeur détermine le diamètre du compteur en fonction du profil de consommation que vous avez déclaré dans le formulaire de demande de branchement ou que le distributeur a mesuré sur votre installation.

Si votre besoin a évolué et que le calibrage de votre compteur n'est plus adapté, alors le distributeur fournira gratuitement un compteur de diamètre adapté et vous facturera les frais de pose du compteur et d'adaptation du poste de comptage.

Vous trouverez le diamètre de votre compteur sur les documents fournis lors de votre abonnement ou auprès de votre distributeur. Vous devez signaler au distributeur toute évolution notable de vos besoins.

#### **Article 4.3.2 – Les caractéristiques de l'abri du poste de comptage**

L'abri du poste de comptage vous appartient. Vous êtes néanmoins tenu de respecter à tout moment les prescriptions techniques fournies par le distributeur lors de son installation ou de sa modification. Ces prescriptions garantissent le bon fonctionnement du poste de comptage et permettent son entretien dans des conditions d'accessibilité, d'hygiène et de sécurité satisfaisantes.

Vous avez notamment la charge de son entretien, de sa maintenance et de son renouvellement éventuel.

Dans le cas d'un regard inondé, vous devez faire évacuer l'eau par un plombier qui déterminera son origine (eaux pluviales, infiltration, fuite avant compteur ou fuite après compteur).

S'il s'agit d'une fuite avant compteur, vous devez contacter le distributeur pour qu'il procède à la réparation. Les frais engagés seront pris en charge par le distributeur uniquement dans le cas d'une fuite avant compteur et dans la limite des prestations de pompage et de diagnostic pour localiser la fuite éventuelle.

#### **Article 4.3.3 – Le télérelevé**

Le télérelevé désigne le dispositif permettant de lire à distance les compteurs d'eau.

Le distributeur est chargé de développer à ses frais, un système de télérelevé des compteurs d'eau. Il prend en charge la pose des compteurs adaptés et des modules de télérelevé (module compact ou module déporté).

Le système de télérelevé se déploiera progressivement pour être disponible sur l'ensemble des communes concernées par le présent règlement au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Une fois que vous êtes raccordé au système de télérelevé, le distributeur s'engage à vous alerter par mail, SMS ou tout moyen approprié (services inclus dans l'abonnement), sur :

- une présomption de fuite ;
- l'absence de communication hebdomadaire de votre dispositif télérelevé ;

Par ailleurs, il peut activer à votre demande les services suivants (inclus dans l'abonnement), disponibles dans votre espace personnel client sur internet :

- relevé de consommation hebdomadaire, mensuel, trimestriel et annuel ;
- alertes de surconsommation personnalisables ;
- alertes de surconsommation émises par le distributeur (hebdomadaire ou mensuelle, activable sur demande) ;
- bilan trimestriel de consommation.

Pour les professionnels, des services additionnels facturables pourront être proposés par le distributeur sur demande, conformément au contrat conclu entre le distributeur et la Métropole de Lyon.

L'accès à l'ensemble de ces services est garanti par le distributeur sous réserve de votre éligibilité au télérelevé compte tenu des caractéristiques de votre logement et de vos équipements.

Le distributeur ne peut pas être tenu pour responsable de l'absence de suivi des consommations par vos soins, en cas de non connexion de celui-ci au site internet du distributeur.

Vous vous engagez à communiquer et à mettre à jour vos coordonnées exactes et à justifier de votre qualité de titulaire des abonnements de fourniture d'eau sur lesquels les téléservices seront mis en place. Vous devez vous assurer de la disponibilité de votre messagerie électronique et de votre ligne de téléphonie mobile. Toute modification d'adresse de messagerie électronique comme de numéro de téléphone portable doit faire l'objet d'une mise à jour auprès du distributeur.

Le distributeur ne saurait être tenu pour responsable au cas où il n'aurait pas été avisé en temps utile des modifications de situation de l'abonné impactant la réalisation et le fonctionnement des téléservices.

#### **Responsabilité**

La responsabilité du distributeur ne saurait être engagée en cas de

faits indépendants de sa volonté, notamment :

- non-respect par vous-même et/ou les personnes dont vous répondez des obligations prévues ci-dessus ;
- absence, erreur ou non mise à jour par vous-même de vos coordonnées nécessaires à l'acheminement des courriers, sms et/ou mail ;
- absence, erreur ou non mise à jour par vous-même des informations nécessaires à la prestation des téléservices ;
- défaillance des réseaux téléphonique, internet ;
- retard ou non réception d'un mail et/ou sms du fait de l'encombrement des réseaux téléphonique et internet ;
- encombrements ou problèmes de configuration liés à votre messagerie électronique ou vocale ;
- interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique ;
- modification du compteur d'eau par vous-même ou un de vos prestataires ;
- débranchement, par vous-même ou par un tiers intervenant à votre domicile autre que le distributeur, de tout ou partie de votre poste de comptage.



**Prévenez le distributeur dès lors que vous constatez que votre dispositif de comptage est endommagé.**

#### **Article 4.3.4 – La vérification**

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

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur.

Vous êtes systématiquement convié à assister à ce contrôle ou à vous faire représenter. Le contrôle est effectué par le distributeur sur place ou par dépose du compteur en vue de sa vérification sur un banc d'essai accrédité COFRAC.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge et le volume facturé est dû.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification et le remplacement du compteur sont à la charge du distributeur. La consommation de la période en cours, ainsi que de la période précédant le relevé, seront alors rectifiées sans possibilité de revenir sur les autres périodes antérieures.

#### **Article 4.3.5 – L'entretien et le renouvellement**

L'entretien, le renouvellement, ainsi que l'éventuel déplacement du poste de comptage, y compris le module de télérelevé, sont assurés par le distributeur. Ces frais ne sont pas à votre charge.

Vous avez cependant la responsabilité de la garde et la surveillance de ces équipements.

En cas de sinistre, résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, l'ensemble des frais liés au remplacement d'un ou plusieurs éléments du poste de comptage (compteur, module de télérelevé, ...) vous seront facturés, notamment dans les cas suivants :

- son scellé ou celui du module de télérelevé a été enlevé ou rompu ;
- il a été ouvert ou démonté/remonté ;

- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, module de télérelevé arraché ou ayant subi une tentative, même partielle ou temporaire, de démontage, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs...);
- il a disparu.



**En cas de dommages ou d'anomalies sur vos installations (panne, gel fuites, etc.), prévenez rapidement le distributeur. Ce dernier est à votre disposition pour vous conseiller pour protéger le compteur du gel :**

- dans un regard, mettez en place une couche épaisse de matériaux isolants pour recouvrir le compteur et les conduites apparentes. Ne laissez pas le regard ouvert et veillez à la bonne fermeture des plaques ;
- à l'intérieur d'un local, veillez à maintenir une température supérieure à 0 °C ou protégez le compteur et les canalisations apparentes avec des matériaux isolants.

Par ailleurs, il vous est interdit d'installer ou d'entreposer quelque matériel que ce soit dans l'abri du poste de comptage, constituant un obstacle à l'exploitation ou à des travaux par le distributeur sur le compteur. Si nécessaire, le distributeur vous demandera de rétablir, à vos frais, l'accès au compteur.

#### **Article 4.3.6 – La dépose**

La dépose du système de comptage intervient dans deux situations :

- soit de manière temporaire, à l'occasion de travaux d'aménagement ;

- soit de manière définitive à l'occasion de la suppression du branchement.

Dans tous les cas, seul votre distributeur est autorisé à déposer votre compteur. Son intervention vous est alors facturée conformément au contrat conclu entre la Métropole de Lyon et le distributeur.

### **ARTICLE 4.4 – LES RÈGLES SPÉCIFIQUES APPLICABLES DANS UN IMMEUBLE OU UN LOTISSEMENT**



**Tout immeuble neuf doit être équipé de dispositifs de comptage individuels permettant de mesurer précisément la consommation dans chaque logement. Cette obligation s'applique depuis le 31 décembre 2006.**

Dans tous les cas, le compteur mis en place sur le branchement s'appelle un compteur général. Il fait l'objet d'un abonnement au nom du bailleur, de la copropriété ou de l'Association Syndicale Libre (régime des abonnements ordinaires - article 2.1.1 et 2.1.2).

Il existe 2 situations :

#### **Article 4.4.1 – Le comptage individuel non géré par le distributeur**

La facturation de l'abonnement et des consommations relevées au compteur général est adressée au gestionnaire, qui fait son affaire de la répartition de ces sommes entre les occupants.

Concernant les limites de responsabilité entre vous et le distributeur sur les ouvrages, reportez-vous à l'article 4.2.1 du présent règlement. Si vous voulez procéder à l'individualisation de vos contrats de fourniture d'eau, contactez au plus tôt votre distributeur et reportez-vous à l'annexe 4 qui fixe les conditions d'instruction de votre demande ainsi que les prescriptions techniques à respecter.

#### **Article 4.4.2 – Le comptage individuel géré par le distributeur**

##### **Article 4.4.2.1 – Les dispositions générales**

Dans l'éventualité de consommations non enregistrées par les compteurs individuels (consommation d'eau des parties communes, fuite), le compteur général permet de les calculer par différence et de les facturer.

Le distributeur s'assure que le diamètre du compteur général est adapté aux besoins de la consommation de l'immeuble et procède en cas d'anomalie de dimensionnement, au remplacement du compteur à ses frais, frais de pose du compteur et d'adaptation du poste de comptage compris.

En l'absence de compteur général, chaque point de consommation (arrosage des espaces verts, local poubelles, caves, etc.) doit être équipé d'un poste de comptage.

Le distributeur est responsable :

- d'une part du branchement jusqu'au dispositif de comptage de pied d'immeuble ou à défaut du robinet d'arrêt général. Ce dernier est installé en limite de propriété, en domaine privé. Lorsque l'installation ne comporte ni compteur général, ni robinet d'arrêt général, la limite de responsabilité se situe au niveau de la limite de propriété ;
- d'autre part des dispositifs individuels de comptage équipant les lots particuliers et parties communes de l'immeuble ainsi que des dispositifs équipant les réseaux spécifiques, tels que : arrosage, défense contre l'incendie, climatisation, réchauffement et retraitement de l'eau.

En dehors des installations définies aux 1 et 2 ci-dessus, les installations sont privatives et relèvent de votre responsabilité.



*Les installations privées collectives ainsi définies doivent être strictement séparées, au sein de l'immeuble, de celles distribuant tout autre fluide. La séparation des réseaux par un robinet fermé n'est pas suffisante. L'interconnexion est interdite. Les installations intérieures collectives ne font pas partie du périmètre du service. En cas de besoin d'études, de fournitures, de services ou de travaux, vous pourrez librement procéder à la recherche d'un prestataire ou demander conseil à votre distributeur. Vous devez durant toute la vie de vos installations, et notamment en cas de renouvellement de ces installations, respecter les prescriptions techniques de l'annexe 4.2 du présent règlement, en particulier celles qui sont relatives à la mise en place du dispositif de comptage.*

##### **Article 4.4.2.2 – Le cas particulier des immeubles en rénovation impliquant le déménagement des usagers**

Préalablement à une opération de rénovation impliquant le démé-

nagement des usagers, les contrats d'abonnement individuels de fourniture d'eau sont suspendus.

Le distributeur procède alors à un arrêt de compte sur la base des index relevés, puis si nécessaire, il met en place un compteur général en pied d'immeuble, avec un abonnement au nom du maître d'ouvrage des travaux.

Le distributeur se tient à votre disposition pour vous accompagner gratuitement dans l'étude technique de l'évolution de votre système de distribution d'eau.

Les opérations de dépose/repose des compteurs existants sont réalisées exclusivement par le distributeur pour rendre les index non contestables. Elles vous sont facturées.

Le gestionnaire de l'immeuble informe le distributeur de la fin des opérations de rénovation. Ce dernier intervient alors pour poser les compteurs et intégrer à nouveau les usagers dans la base clientèle, à condition que les travaux réalisés soient conformes aux règles de l'art et qu'il dispose des informations relatives aux abonnés (se reporter à l'annexe 4.1.5).

Dans ce cas-là, il n'y a pas de frais d'accès au service.

Si le distributeur n'a pas été informé des travaux de rénovation ou si le distributeur constate une utilisation d'eau sans compteur ou mise en place de compteur ne respectant pas les règles techniques alors, il se réserve la possibilité d'appliquer les procédures prévues en cas de prélèvement d'eau sans autorisation (voir l'article 6.2 du présent règlement).

## **5 – LES SYSTÈMES PRIVÉS D'ALIMENTATION EN EAU SUR UNE AUTRE SOURCE QUE LE RÉSEAU PUBLIC**

Sont visées les installations privées d'alimentation en eau par une autre source que le réseau d'eau public, situées au-delà du filetage aval du poste de comptage.

Cet article concerne notamment les puits et les ouvrages de réutilisation des eaux de pluie.

Si vous disposez d'un autre moyen d'alimentation en eau (puits, récupération des eaux pluviales...) vous devez le signaler à votre distributeur.

### **ARTICLE 5.1 – VOS OBLIGATIONS**

Vous devez effectuer les travaux d'établissement de vos installations intérieures conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.



*Le respect de la réglementation vous permettra notamment d'effectuer un entretien efficace de vos installations, vous garantissant des installations pérennes et sécurisées. Conformément à la réglementation en vigueur, la réutilisation des eaux de pluie est limitée à l'intérieur des bâtiments aux usages suivants : évacuation des WC et lavage des sols.*

Vous devez notamment respecter l'interdiction d'interconnexion des installations d'alimentation en eau par une autre source que le réseau d'eau public, avec votre réseau d'eau potable. La séparation des réseaux par un robinet fermé n'est pas conforme.



*Conformément à la législation en vigueur, vous devez déclarer auprès de la mairie tout ouvrage domestique de prélèvement d'eau souterraine, puits et forages existant ou nouveau. Vous trouverez l'ensemble des informations nécessaires à votre déclaration sur le site du ministère de l'écologie, et notamment le formulaire CERFA à utiliser. De plus, vous devez déclarer auprès du service assainissement tout volume faisant l'objet d'un pompage ainsi que tout dispositif de récupération d'eau de pluie afin de déclarer les volumes d'eau de pluie utilisés et rejetés au réseau d'assainissement.*

## **ARTICLE 5.2 – LE CONTRÔLE D'INSTALLATIONS INTÉRIEURES**

Si vous utilisez une autre ressource en eau, les agents du distributeur ou de la Métropole de Lyon disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, et ouvrages de récupération des eaux de pluie, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Le contrôle des installations intérieures, conformément à la réglementation en vigueur, comporte notamment :

- un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau (puits, forage, système de récupération d'eau pluviale,...) notamment 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 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.

Le distributeur vous informe de la date du contrôle au plus tard 7 jours ouvrés avant celui-ci.

Le contrôle est effectué en votre présence ou en présence de votre représentant.

L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle.

Le service vous notifie le rapport de visite.

Les frais de contrôle sont mis à votre charge. En cas de risque de contamination de l'eau du réseau public par une eau provenant d'une autre source, le distributeur vous enjoint de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires. Il procède à la vérification de la mise en œuvre des mesures de protection. Il peut également procéder à d'autres contrôles inopinés. En l'absence de mise en œuvre de ces mesures, le distributeur peut procéder à la fermeture du branchement d'eau.

Les frais de contrôle ne peuvent être facturés qu'une fois tous les 5 ans, sauf en cas de prévention d'un risque de pollution constaté et ayant fait l'objet d'une injonction de mise en conformité.

## **6 – LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT**

En cas de non-respect du présent règlement constaté par tout agent du distributeur ou de la Métropole, vous vous exposez à des sanctions et/ou des recours contentieux. Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à votre charge.

### **ARTICLE 6.1 – LES RISQUES SANITAIRES ET DE SÉCURITÉ**

En cas de contamination, résultant d'un manquement aux différentes prescriptions du présent règlement et de la réglementation en vigueur, vous êtes responsables vis-à-vis du distributeur, de la Métropole de Lyon et des tiers et vous devez à ces derniers, réparation du préjudice subi.

### **ARTICLE 6.2 – LE PRÉLÈVEMENT D'EAU SANS AUTORISATION**

Toute prise d'eau sans comptage non déclarée peut être considérée comme un vol d'eau. Constitue notamment un vol d'eau toute consommation d'eau non autorisée :

- à partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service non autorisé de compteur hors service) ou sur voirie (utilisation non autorisée sur bouche de lavage et poteau d'incendie) ;
- à partir de branchements non autorisés ;
- en cas de contournement du compteur ;
- dans un local ou une habitation sans contrat d'abonnement.

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu au paiement :

- 1<sup>er</sup> cas : si l'on peut estimer le volume consommé, ce volume sera facturé au contrevenant, majoré des frais de déplacement occasionné par le vol, des frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés.
- 2<sup>e</sup> cas : s'il n'est pas possible d'estimer le volume consommé, il sera facturé au contrevenant un forfait de 300 m<sup>3</sup>, majoré des frais de déplacement occasionné par le vol, des frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés.

Par ailleurs, le distributeur se réserve le droit d'interrompre la fourniture d'eau en l'absence de contrat d'abonnement, et/ou d'engager toute poursuite contre toute personne utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation.

Si le distributeur constate un prélèvement d'eau non autorisé sur un équipement public sur le réseau (borne à incendie, bouche de lavage) et si une autorité publique lui demande de maintenir le prélèvement d'eau, la facturation des volumes consommés ou estimés sera adressée à l'autorité publique qui a demandé de maintenir le prélèvement d'eau.

## **7 – LES CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT**

Vos relations avec le distributeur et la Métropole de Lyon sont régies par les dispositions du présent règlement. Ce nouveau règlement entre en vigueur au 6 novembre 2017 et annule et remplace le règlement antérieurement en vigueur.

Toute évolution législative ou réglementaire s'applique directement sans délai et sans modification du présent règlement.

La Métropole de Lyon peut en outre, à tout moment modifier le présent règlement, notamment à l'occasion de l'évolution des dispositions réglementaires. Le distributeur vous informe de cette modification.

## **8 – VOIES DE RECOURS DES ABONNÉS**

Les tribunaux (civils ou administratifs selon l'objet du litige) de votre lieu d'habitation sont compétents pour tout litige qui vous opposerait au Service de l'Eau.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est incompétent.



## 9 – ANNEXES

### ANNEXE 1 – LES TARIFS

Les différents tarifs appliqués sont déterminés et actualisés conformément au contrat de délégation de service public conclu entre la Métropole de Lyon et le distributeur ainsi qu'aux délibérations du Conseil de la Métropole de Lyon fixant les parts (abonnement et consommation) de la redevance revenant à la Métropole de Lyon.

Le distributeur a l'obligation de communiquer à chaque nouvel abonné la grille tarifaire à jour ainsi que le bordereau des prix unitaires pour les travaux et de les tenir à disposition de tout abonné qui en fait la demande. Par ailleurs, ces tarifs sont disponibles sur le site internet du distributeur.

### ANNEXE 2 – LES PÉNALITÉS

Désignation de la nature de la pénalité	Prix unitaire €HT en 2015	Commentaires
Indemnité pour course vaine (si RDV) et sauf demande décommandée par l'abonné au moins 2 heures avant le début du créneau horaire fixé	45 €	
Bris des scellés d'un compteur	85 €	
Pénalités pour retard de paiement « lettre simple »	4 €	Au plus tôt lorsque retard > 15 jours calendaires
Pénalités pour retard de paiement « lettre recommandée »	17 €	
Frais d'impayés (TIP, chèque, prélèvement)	6 €	

Les prix ci-dessus sont révisés annuellement au 1<sup>er</sup> janvier, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, selon la formule de révision des tarifs de l'eau potable Kn du contrat de délégation conclu entre le distributeur et la Métropole de Lyon.

### ANNEXE 3 – LA FOURNITURE D'EAU TEMPORAIRE

Deux types d'abonnements temporaires peuvent être consentis par le distributeur pour une durée limitée, sous réserve qu'il n'en résulte aucun inconvénient pour la distribution de l'eau.

Vous restez entièrement responsable de la bonne utilisation des appareils qui vous sont confiés dans ce cadre.

#### Annexe 3.1 – L'abonnement « pour fourniture d'eau mobile » : dispositif MOBIL'EAU

Il est consenti, après autorisation du distributeur :

- aux entreprises effectuant des travaux sur la voie publique, de façon habituelle et itinérante sur une ou plusieurs communes ;
- pour des chantiers fixes de moins de 6 mois ;
- pour des manifestations de courte durée situées sur la voie publique.

Il vous permet d'effectuer en ligne votre demande d'accès au service, d'obtenir la mise à disposition du système de comptage spécifique et de suivre vos consommations sur le site internet dédié.

Vous pouvez alors prélever l'eau, exclusivement sur l'appareil public désigné par le distributeur, à l'aide d'un ensemble mobile de comptage et de protection contre les retours d'eau. Cet ensemble mobile est installé à vos frais, et ne doit pas rester plus de 6 mois en un même point.

Une caution, couvrant la valeur du matériel vous sera demandée à la souscription de votre contrat d'abonnement.

Les abonnements sont mensuels et consentis au tarif en vigueur.

Un relevé contradictoire de l'état des installations sera réalisé par le distributeur, en votre présence, à la pose et dépose du dispositif. Des frais éventuels de remise en état des appareils mis à disposition (bouches de lavage, poteau d'incendie, ...) ou du poste de comptage détériorés par une fausse manœuvre ou des dégâts ou pertes d'eau occasionnés par une mauvaise utilisation ou fermeture de ces appareils vous seront facturés.

#### Annexe 3.2 – L'abonnement de chantier

Il vous est consenti pour l'alimentation de vos chantiers de plus de 6 mois. Un branchement spécifique comportant un dispositif de protection contre les retours d'eau et incluant un poste de comptage équipé d'un dispositif de télérelevé doit être réalisé à vos frais. Les abonnements sont mensuels et consentis au tarif en vigueur.

### ANNEXE 4 – L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU : PRESCRIPTIONS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles est rendue possible par l'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, complétée par le décret n°2003-408 du 28 avril 2003.



*Si vous êtes gestionnaire d'ensemble d'immeubles, notamment bailleur, vous pouvez bénéficier d'une convention de cadrage de l'individualisation, signée avec le distributeur. Cette convention a pour objectif de définir avec vous le planning de déploiement de différents ensembles d'immeubles, les obligations de chacune des parties. Cette convention reprend les obligations présentes dans ce règlement.*

#### Annexe 4.1 – La procédure d'individualisation

« Vous » désigne dans cette annexe 4 le propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logement concerné. Cette procédure s'applique pour les constructions neuves et pour les immeubles existants.

##### Annexe 4.1.1 – La demande d'individualisation

Il vous revient d'informer le distributeur de votre intention de demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable. Dans le cas d'une construction neuve, cette demande doit être effectuée très en amont de la phase de réception de l'immeuble afin de limiter les risques de non-conformités techniques.

En retour, le distributeur vous transmet le dossier de demande d'individualisation comprenant notamment l'ensemble des prescriptions à respecter ainsi que des documents d'aide à la décision.

Toutes les pièces de ce dossier et les informations nécessaires sur l'individualisation sont également accessibles sur le site internet du distributeur.

Vous devez retourner ce dossier de demande au distributeur par courrier recommandé avec accusé de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

## Contenu du dossier de demande d'individualisation

Vous devez fournir au distributeur tous les éléments utiles permettant à celui-ci d'indiquer si des travaux sont nécessaires et notamment :

- un schéma général des installations d'eau potable depuis le compteur général, à une échelle appropriée pour permettre une lecture aisée ;
- un plan de masse dans le cas d'un immeuble en rénovation ;
- tous les éléments concernant le diamètre et nature des conduites intérieures ;
- les sites d'implantation des compteurs et équipements connexes (dispositif anti-pollution, dispositif de fermeture, dispositif de télé-relevé éventuel) ;
- le questionnaire renseigné, concernant l'installation et fourni par le distributeur lors du premier contact.

À ce stade, vous pouvez également fournir un programme de travaux visant à respecter les conditions techniques d'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable.

### Annexe 4.1.2 – L'instruction du dossier de demande

L'instruction du dossier de demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable est assurée par le distributeur. Cette instruction, ainsi que deux visites sur place, sont gratuites.

Dans les 4 mois qui suivent la réception du dossier de demande d'individualisation :

- le distributeur vérifie la conformité des installations privées collectives et des emplacements prévus pour les postes de comptage aux prescriptions techniques définies dans le présent règlement. Il vous précise les points de consommation qui doivent impérativement être équipés de dispositifs de comptage, ainsi que les modifications éventuelles à apporter au projet de programme de travaux ou aux installations si vous n'avez pas fourni de programme de travaux. À cet effet, le distributeur pourra exiger une visite technique des installations. En cas de désaccord, vous pourrez soumettre votre dossier à la Métropole de Lyon pour un arbitrage et l'appréciation de l'ensemble du dossier ;
- les éléments du réseau privé qui ne seraient pas inspectables (parties enterrées ou non visibles) doivent être documentés selon les préconisations du distributeur (plan de géomètre, dossier d'exécution, matériau, date et conditions de pose, rapport de recherches de fuite...) pour attester de leur conformité aux normes en vigueur ;
- le distributeur peut demander des éléments d'information complémentaires. Dans ce cas, votre réponse fait courir un nouveau délai de 4 mois.



*Si les installations intérieures sont techniquement conformes au présent règlement, il est dans votre intérêt de faire réaliser les analyses d'eau au niveau du compteur général et des différents compteurs individuels, de manière à mettre en évidence l'absence de dégradation ou de risque évident de dégradation de la qualité dans les installations intérieures. Le protocole d'analyses qui vous est proposé vous permet d'apprécier l'influence de l'état de vos installations privatives sur la qualité de l'eau qui arrive à votre robinet.*

Lorsqu'une dégradation ou un risque évident de dégradation de la

qualité, de la quantité ou de la pression de l'eau dans les installations privatives collectives est mis en évidence à l'occasion de l'instruction du dossier, vous êtes tenu d'en rechercher et supprimer la cause avant toute individualisation.

À l'issue de l'instruction du dossier de demande d'individualisation, le distributeur vous notifie sa décision :

- si la décision est favorable, le distributeur vous transmet le contrat d'individualisation et le modèle de contrat d'abonnement, ainsi que les conditions financières de cette individualisation (et notamment les frais de pose des compteurs). Vous devrez alors confirmer votre demande ;



*La conformité technique de vos installations s'entend au jour de la notification. Elle ne vous soustrait pas de vos responsabilités d'entretien, de surveillance et de maintien en conformité de vos installations intérieures privées collectives.*

- si la décision est défavorable, le distributeur vous notifie la liste des points de non-conformité avec les prescriptions techniques. Les travaux sont exécutés sous votre responsabilité, à vos frais, par l'entreprise de votre choix. Vous contactez ensuite le distributeur pour l'informer de la réception des travaux et ce dernier effectue un nouveau contrôle. Sa décision favorable permet de reprendre la procédure d'instruction.

### Annexe 4.1.3 – La confirmation de la demande

Elle intervient à l'issue de la notification de la décision favorable du distributeur.

Dans le cadre d'un immeuble existant, il vous appartient d'informer les propriétaires, locataires et occupants de bonne foi, quant à la nature et aux conséquences techniques et financières de l'individualisation et de recueillir les accords prévus par la réglementation. Vous pouvez ensuite confirmer votre demande d'individualisation par courrier recommandé avec avis de réception au distributeur, en apportant tous les éléments permettant de démontrer les conditions dans lesquelles les occupants ont été informés du projet et de ses conséquences, sur le plan technique, administratif et financier.

### Annexe 4.1.4 – L'installation des dispositifs de comptage

Après réception de votre confirmation, le distributeur d'eau procède à l'installation des dispositifs de comptage individuels, et, le cas échéant, du compteur général.

Dans le cas d'immeubles neufs, il est important d'assurer la pose des dispositifs de comptage avant l'arrivée des premiers occupants, durant la phase de réception de l'immeuble.

Si les non-conformités éventuelles ne sont pas levées préalablement à la pose des compteurs individuels avant la réception de l'immeuble, la mise en service ne sera pas effectuée. L'immeuble sera remis en eau dès que l'ensemble des non-conformités notifiées sera levé.

### Annexe 4.1.5 – La prise d'effet de l'individualisation des contrats

La signature du contrat d'individualisation ainsi que la souscription des abonnements individuels auprès du distributeur ont lieu avant la date de basculement à l'individualisation.

La date de basculement à l'individualisation est fixée d'un commun accord entre vous et le distributeur : elle correspond à celle d'un relevé contradictoire des index du compteur de pied d'immeuble et de l'ensemble des dispositifs de comptage individuels. Cette date ne saurait excéder un délai de 2 mois à compter de la date de confirmation de la demande d'individualisation.

Après un délai de 10 jours suivant la date de basculement à l'individualisation, les dispositifs de comptage individuels n'ayant pas fait l'objet de souscriptions de contrats d'abonnements individuels ne seront plus alimentés en eau.

Les frais d'accès au service des différents lots sont ceux fixés dans le contrat signé entre la Métropole de Lyon et le distributeur. Ces frais sont à la charge de l'occupant de chaque logement et réglés lors de la prise de l'abonnement individuel.

Pour les immeubles existants, la liste complète des futurs abonnés, quel que soit leur statut, est à remplir par le gestionnaire de l'immeuble et à remettre au distributeur. L'index contradictoire et la date effective de bascule à l'individualisation figurent sur ce document.

Pour les immeubles neufs, lors de la pose des compteurs individuels, avant la phase de réception de l'immeuble neuf, un repérage de ces compteurs est réalisé par le distributeur et une signalétique est laissée à l'intérieur de l'appartement avec les coordonnées du distributeur et toutes les informations nécessaires à la prise de l'abonnement à distance sans dérangement du client.

#### **Annexe 4.2 – Les prescriptions techniques requises**

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau ne pourra pas être effective tant que les installations intérieures ne seront pas conformes aux prescriptions énoncées ci-dessous :

- les installations intérieures doivent être réalisées conformément aux différents textes en vigueur (lois, décrets, arrêtés), normes et règles de l'art applicables (NF, ISO, DTU...);
- vous devez prévoir tout dispositif (purge, réducteur de pression, surpresseur,...) nécessaire au bon fonctionnement de vos installations;
- vos installations doivent permettre la mise en place du poste de comptage en respectant les contraintes d'installation (empatement, encombrement, robinetterie...) précisées par le distributeur;
- vous êtes tenu d'équiper chaque colonne montante de vannes d'isolement. Ces vannes d'isolement accessibles et manœuvrables à tout moment par le distributeur, sont maintenues en parfait état de fonctionnement par vos soins et à vos frais;
- les installations concernées par l'individualisation doivent être conçues de telle manière à n'entraîner aucune conséquence néfaste sur les distributions publiques ou privées, telles que : coups de bélier, aspiration directe sur le réseau, qui reste formellement interdite ;
- le distributeur pourra réaliser tous les contrôles utiles et se réserve le droit de demander toute modification d'une installation intérieure risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public ou sur le réseau intérieur.

#### **Zoom sur la préservation de la qualité de l'eau**

Les matériaux constitutifs des installations intérieures en contact avec l'eau distribuée ne doivent pas être susceptibles d'altérer la qualité de l'eau.

Les installations ne doivent pas permettre l'introduction ou l'accumulation de matières solides, liquides ou gazeuses susceptibles d'être

à l'origine d'une dégradation de la qualité de l'eau.

Les installations intérieures ne doivent pas présenter de zone où l'eau stagne anormalement et doivent pouvoir être entièrement nettoyées, rincées, vidangées et désinfectées. En dehors des clapets anti-retour intégrés au poste de comptage, dont la fourniture et l'entretien sont de la responsabilité du distributeur, la mise en œuvre des autres dispositifs de protection contre le retour d'eau (disconnecteur...) est à votre charge.

En cas de doute sur la qualité de vos installations intérieures, le distributeur peut exiger la réalisation d'analyses d'eau aux points de consommation.



---

*L'entretien et le renouvellement des installations intérieures relèvent de votre responsabilité. Vous assurez, en particulier, les manœuvres de vannes, les purges et toutes les interventions sur le réseau privé qui permettent de garantir la qualité de l'eau distribuée.*

---

#### **Zoom sur la pression**

En particulier, les surpresseurs ne doivent pas provoquer, même temporairement, une augmentation de la pression de l'eau aux dispositifs de comptage individuels supérieure à 10 bars. Pour s'assurer du respect de cette limite, le distributeur peut demander l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment, lors des démarrages et arrêts des pompes.

#### **Zoom sur la fermeture d'eau**

La fourniture d'eau de chaque logement doit pouvoir être interrompue par un ou plusieurs robinets d'arrêt, qui font partie des installations privées de l'immeuble.

Ces robinets seront placés immédiatement à l'amont des compteurs, sauf en cas d'impossibilité technique.

Dans le cas des logements dont les compteurs sont situés à l'intérieur, il est préconisé de prévoir le robinet d'arrêt à l'extérieur du logement.

#### **Zoom sur le comptage**



---

*Le poste de comptage individuel comprend le compteur et ses accessoires (clapet anti-retour, dispositif de télérelevé). Au-delà du compteur général ou à défaut de la limite de propriété (si inexistence du compteur et du robinet), la responsabilité de l'ensemble des installations (colonne montante, robinets d'arrêt, conduite enterrée, à l'exclusion des compteurs individuels et des clapets lorsqu'ils existent) sont privées et à la charge des propriétaires ou gestionnaires d'immeuble.*

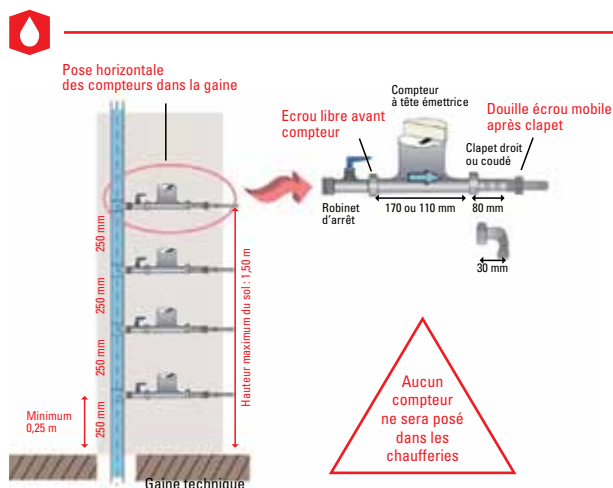
---

Les compteurs, conformes à la réglementation et aux préconisations du distributeur et leurs accessoires doivent être facilement accessibles, pour permettre leur lecture, leur entretien et leur remplacement.

Dans le cas d'un immeuble neuf ou rénové les règles techniques suivantes doivent être obligatoirement respectées :

- présence d'un écrou mobile après clapet;
- gaine eau chaude/eau froide séparée;

- hauteur maximum du dernier compteur par rapport au sol de 1,50 m ;
- compteurs toujours posés horizontalement ;
- entre axe entre chaque compteur de 250 mm en gaine ;
- mise en place de support d'ancrage mural du dispositif de comptage en cas de colonne montante en PVC ou matériau similaire ;
- pas de compteur dans les chaufferies ;
- pour l'arrosage enterré et le remplissage du circuit de chauffage, un disconnecteur est obligatoire.



#### Pose de compteur : nos règles techniques préconisées

- 1 – Présence d'un écrou mobile après clapet
- 2 – Gaine eau chaude / eau froide séparée
- 3 – Hauteur maximum du dernier compteur : 1,50 m du sol
- 4 – Compteur toujours posé horizontalement
- 5 – Mise en place d'un support d'ancrage mural du dispositif de comptage en cas de colonne montante en PVC ou matériaux similaire
- 6 – Entre axe de 250 mm dans la gaine
- 7 – Pour arrosage enterré et remplissage circuit chauffage, disconnecteur contrôlable obligatoire

échéant, l'adaptation du poste de comptage est également réalisée par le distributeur aux frais du demandeur.

Le réseau de défense incendie sera conçu de façon à éviter des retours d'eau dans le réseau public (mise en place à minima d'un clapet anti-retour).

Il vous appartient de vérifier aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris la pression de l'eau, de vos appareils d'incendie.

Les volumes mesurés par le poste de comptage du service d'incendie privé sont facturés conformément au contrat conclu entre la Métropole et le distributeur.

Toute demande de résiliation de l'abonnement de défense incendie privé relève de votre entière responsabilité.

## 5.2 Mise en conformité des by-pass incendie

Sur certains branchements, pour assurer une défense incendie privé, il existe un dispositif de by-pass, sans compteur, permettant de court-circuiter le poste de comptage. Les volumes transitant ainsi par ces by-pass ne sont pas comptabilisés.

Le délégataire est chargé de mettre en conformité ces installations spécifiques en supprimant ces by-pass.

Une enquête est réalisée par le distributeur auprès de tous les abonnés concernés afin de confirmer leurs besoins en matière de défense incendie. Le poste de comptage sera alors adapté à ces besoins et l'abonnement redéfini sur la base du nouveau diamètre nécessaire. En cas d'impossibilité technique pour supprimer ce by-pass, il sera maintenu en service et équipé d'un compteur soumis à abonnement. La mise en conformité est réalisée aux frais du distributeur.

La régularisation de la facturation de ces abonnés sera effectuée sur la base du nouveau dispositif retenu, avec effet rétroactif au 3 février 2015.

## ANNEXE 5 : LE SERVICE INCENDIE PRIVÉ

Le Service de l'Eau a pour vocation principale la desserte en eau des usagers du service. Lorsque cela est possible, il peut participer à assurer la défense incendie privée. Vous prendrez l'eau nécessaire, pour combattre l'incendie, telle qu'elle se trouve à ce moment dans le réseau sans que vous ne puissiez tenter d'action contre le Service de l'Eau, ce dernier ne pouvant pas être tenu pour responsable des inadéquations entre le réseau d'eau et vos besoins en cas d'incendie.

### 5.1 Les conditions de mise en place d'un service incendie privé

Vous pouvez souscrire un abonnement de secours contre l'incendie, sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- que l'abonnement soit compatible avec le bon fonctionnement du réseau public de distribution ;
- que le réseau d'incendie privé fasse l'objet d'un branchement spécifique ;
- que vous souscriviez ou ayez déjà souscrit un abonnement ordinaire ;

Un compteur associé à l'abonnement sera alors systématiquement mis en place par le distributeur aux frais du demandeur. Le cas



## **Métropole de Lyon**

Développement urbain  
et cadre de vie

Direction eau et déchets

20, rue du Lac

CS 33569 - 69505 Lyon Cedex 03

Tél : 04 78 63 40 40

**GRANDLYON**  
la métropole

## **Eau du Grand Lyon**

184 cours Lafayette

69003 Lyon

Tél : 09 69 39 69 99 (appel non surtaxé)

**equ**  
DU GRAND LYON