

Dégravement :

Les abonnés occupant d'un local d'habitation (immeuble collectif ou individuel) au sens de l'article R111-1-1 du code de la construction et de l'habitation ont droit à un écrêtement de leur facture d'eau selon les modalités prévues par le Code Général des Collectivités Territoriales. Les commerces, industries, administrations sont exclus du dispositif. Seules sont concernées les fuites sur canalisation d'eau potable après compteur. Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont notamment :

- les fuites des canalisations privatives de distribution d'eau qui alimentent les pièces du logement à partir du compteur, y compris lorsque ces canalisations alimentent également une activité professionnelle qui s'exerce au moins partiellement dans le même ensemble de pièces que la vie familiale ;
- les fuites des canalisations qui alimentent des dépendances du logement (telles que caves, buanderies, séchoirs, garages, débarras, etc...) lorsque les dépendances concernées réunissent cumulativement deux conditions :
 - a) elles sont exclusivement réservées à l'usage personnel de l'abonné et de sa famille ;
 - b) elles sont alimentées en eau par le même compteur que le logement ;
- les fuites des canalisations utilisées pour l'arrosage d'un jardin lorsqu'il s'agit d'un jardin à usage exclusivement familial, attenant au logement de l'abonné et alimenté en eau par le même compteur que ce logement.

Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage ne sont pas concernées (soupape de sécurité, mécanisme de WC...).

Dès constat, par le Service de l'Eau, d'une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné et au plus tard lors de l'envoi de la première facture suivant le constat. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau constaté depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

A l'occasion de cette information, le Service de l'Eau indique à l'abonné les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture. Il rappellera également les conditions fixées par le Code Général des Collectivités Territoriales. Lorsqu'il reçoit une demande d'écrêtement de facture présentée par un abonné, le Service de l'Eau peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à contrôle de la part de l'abonné, le Service de l'Eau engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne de référence s'il présente au Président de Rodez Agglomération une demande écrite de dégrèvement de sa facture d'eau dans le **délai d'un mois** à compter de l'information faite par le service de l'eau accompagnée d'une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation de sa fuite sur ses canalisations dans les conditions prévues par le Code Général des Collectivités Territoriales.

L'abonné qui a connaissance d'une augmentation de sa consommation d'eau, soit par l'information que lui adresse le Service de l'Eau, soit par tout un autre moyen, peut demander au service des eaux de procéder à une vérification du bon fonctionnement de son compteur dans les conditions fixées par le présent règlement, article 18.

Art. 21 : Réalisation d'un réseau d'eau pour un aménagement de surface porté par un tiers et raccordé sur le réseau public d'alimentation en eau
Les travaux de création du réseau de distribution d'eau seront exécutés par le porteur du projet à ses frais.

Si les réseaux sont rétrocedés à terme au Service de l'Eau, celui-ci en deviendra propriétaire et en assurera son exploitation à la date de réception des travaux. Le porteur de projet reste responsable de toutes avaries constatées sur les infrastructures d'eau liées à son projet pendant une période d'un an à compter de la réception des travaux, sauf à ce que la preuve soit apportée que le Service de l'Eau soit à l'origine des désordres (surpression...).

Les réseaux sont créés en respectant les dispositions suivantes :

- Approbation par le Service de l'Eau du projet et des fournitures envisagées.
- Approbation de la capacité technique de l'entreprise prévue pour l'exécution des travaux
- Contrôle permanent des travaux par le Service de l'Eau
- Réalisation d'essais de pression en présence du Service de l'Eau
- Désinfection des conduites avant mise en service. La mise en service est réalisée par le Service de l'Eau
- Remise des plans détaillés en coordonnées X Y Z (papier et format numérique suivant indications du Service de l'Eau)

En matière de branchement, les dispositions du présent règlement s'appliquent.

Chaque lot devra être desservi par un branchement indépendant réalisé par le Service de l'Eau (sauf terrassement et remblaiement) dans les conditions fixées à l'article 5 aux frais de l'aménageur. Les bouches à clef et les tabernacles (vannes et vidanges) seront fournis et posés par le Service de l'Eau aux frais de l'aménageur.

Si les réseaux interne ne sont pas rétrocedés, alors le projet global sera alimenté par un branchement unique et les règles en matière d'eau potable seront identiques à celle applicables aux immeubles collectifs. :

- Le branchement général est réalisé par le Service de l'Eau au frais du lotisseur avec installation d'un compteur général placé en limite de propriété, côté propriété privée, sur partie commune. Un contrat d'abonnement sera souscrit par l'association syndicale du lotissement.

Ce compteur marque la limite de responsabilité du Service de l'Eau.

- Chaque lot privatif de l'aménagement comprendra un branchement propre équipé d'un compteur individuel posé et géré par le Service de l'Eau.

CHAPITRE V : INTERRUPTION ET RESTRICTION DU SERVICE DE DISTRIBUTION

Art. 22 : Interruption résultant de cas de force majeure et de travaux

Le Service de l'Eau ne peut être tenu responsable d'une perturbation de la fourniture due à un cas de force majeure.

Le Service de l'Eau avertit les abonnés 24 heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles.

Art. 23 : Restriction et/ou modification de distribution

En cas de force majeure, notamment de pollution, de diminution de la ressource, de fuite sur conduite, le Service de l'Eau a, à tout moment, le droit d'apporter des limitations à la consommation d'eau en fonction des possibilités de la distribution.

Dans l'intérêt général, le Service de l'Eau se réserve le droit de procéder à la modification du réseau de distribution ainsi que de la pression de service, même si les conditions de desserte des abonnés doivent en être modifiées, sous réserve que le Service de l'Eau ait, en temps opportun, averti les abonnés des conséquences desdites modifications.

Art. 24 : Cas d'installation privée de lutte contre l'incendie

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

Lorsqu'un essai des appareils d'incendie de l'abonné est prévu, le Service de l'Eau doit en être averti trois jours à l'avance.

Art. 25 : Service de lutte contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement. Les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque de dédommagement.

La manœuvre des bouches et poteaux d'incendie n'est autorisée qu'au seul Service de l'Eau, au Service de Défense Extérieure contre l'Incendie et aux Services de Secours.

CHAPITRE VI : APPLICATION

Art. 26 : Date d'application

Le présent règlement, est exécutoire à compter du 1^{er} janvier 2026 et se substitue à celui du 7 janvier 2020.

Article 27 : Modification du règlement

Toute modification au présent règlement ne pourra intervenir qu'après délibération du Conseil de Rodez Agglomération.

Art. 28 : Gestion des litiges

En cas de litige concernant l'exécution du service, l'abonné est invité dans un premier temps à adresser un recours gracieux auprès du Président de Rodez Agglomération. En cas de non règlement du litige ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, l'abonné peut, par la suite, saisir par écrit le médiateur de l'eau désigné par la collectivité avant d'engager tout recours contentieux auprès du tribunal administratif compétent au regard du montant du litige.

Art. 29 : Publicité

Le présent règlement sera publié par voie d'affichage et pourra être consulté sur le site internet de Rodez Agglomération.

Il sera remis à tout nouvel abonné. Le seul fait pour celui-ci de signer le contrat d'abonnement constitue une acceptation formelle, et sans réserve, des clauses du présent règlement.

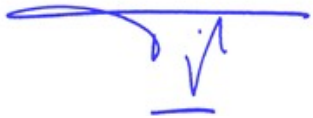
Art 30 : Gestion des données personnelles

Rodez Agglomération, en tant que responsable de traitement, collecte et traite des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau, via la Régie de l'Eau de Rodez. Ces traitements sont réalisés conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée.

Les modalités complètes de traitement des données personnelles sont précisées dans la Charte de protection des données personnelles, annexée au présent règlement.

RODEZ, le 01/01/2026

Le Président,



Christian TEYSSEDE



REGLEMENT DE SERVICE

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Art. 1 : Objet du règlement	p 1
Art. 2 : Obligation du Service de l'Eau	p 1
Art. 3 : Modalités de fourniture de l'eau	p 1
Art. 4 : Définition du branchement	p 1
Art. 5 : Conditions d'établissement du branchement	p 1
Art. 5.1 : Immeubles indépendants	p 1
Art. 5.2 : Immeubles Collectifs	p 2
Art. 6 : Conditions d'entretien des branchements	p 2

CHAPITRE II - ABONNEMENTS

Art. 7 : Demande de contrat d'abonnement	p 2
Art. 8 : Immeubles existants	
Individualisation des contrats d'abonnement de fourniture d'eau	p 2
Art. 9 : Règles générales concernant les abonnements ordinaires	p 2
Art. 10 : Résiliation et changement du titulaire du contrat d'abonnement	p 2
Art. 10.1 : Résiliation de contrat	p 3
Art. 10.2 : Changement de titulaire de contrat	p 2
Art. 10.3 : Dispositions communes	p 2
Art. 11 : Abonnement temporaire	p 3

CHAPITRE III – BRANCHEMENT, INSTALLATION, INTERIEURE ET COMPTEUR

Art. 12 : Mise en service du branchement et du compteur	p 3
Art. 13 : Installation intérieure privative de l'abonné : règles générales	p 3

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

En vertu de la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la république (dit loi NOTRe), le service de l'eau potable est organisé par Rodez Agglomération depuis le 1^{er} janvier 2020.

Le Service de l'Eau, sur le périmètre d'exploitation de Rodez, est assuré en Régie autonome. Il se fait dans les conditions législatives et réglementaires, et plus particulièrement dans les conditions fixées au présent règlement, mis en conformité avec la Loi n°2006-1772 du 30 décembre 2006, sur l'eau et les milieux aquatiques, notamment modificative de l'article L.2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) et les textes subséquents. L'article L.210-1 du code de l'environnement dispose que : l'eau fait partie du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général.

Art. 1 : Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau potable à partir du réseau de distribution de la Régie intercommunale du périmètre d'exploitation de Rodez, dénommée Eau de Rodez, ainsi que les droits et obligations respectifs du Service de l'Eau et des usagers. Les prescriptions du présent règlement s'appliquent également à tout demandeur de raccordement au réseau de distribution d'eau potable, tels qu'aménageurs, promoteurs, particuliers, industriels, agriculteurs, collectivités ou leurs regroupements ou organismes, sans que cette liste ne soit limitative.

L'utilisateur du Service s'entend comme l'utilisateur de l'eau issue du réseau d'eau potable de l'Eau de Rodez.

L'abonné du service s'entend comme étant la personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement avec la Régie Intercommunale de l'eau de Rodez.

Le propriétaire est la personne physique ou morale à laquelle appartient le bien immobilier ou le tènement foncier bénéficiaire d'un raccordement en eau potable, en pleine propriété ou en usufruit, individuellement ou en collectivement.

Eau de Rodez, désigne l'ensemble des activités et installations qui sont nécessaires pour assurer le service public de l'eau sur le périmètre d'exploitation de Rodez, plus particulièrement la production, la distribution, et la relation avec les usagers. Elle sera désignée dans le présent règlement par le terme Service de l'Eau.

Art. 2 : Obligation du Service de l'Eau

Le Service de l'Eau est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement selon les modalités prévues à l'article 7, ci-après.

Il est responsable du bon fonctionnement du Service.

Les branchements et les compteurs sont établis sous la responsabilité du Service de l'Eau de manière à permettre un fonctionnement optimal dans des conditions normales d'utilisation. Il est tenu, sauf cas de force majeure, d'assurer la continuité du service.

Le Service de l'Eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur. Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie), le service sera exécuté selon les dispositions des articles 22 et 23 du présent règlement.

Il est tenu d'informer l'Agence Régionale de Santé de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers, soit directement, soit indirectement pour les différentes utilisations qui peuvent en être faites (bain, arrosage, etc...)

Art. 14 : Installation intérieure privative de l'abonné : cas particuliers	p 3
Art. 15 : Installation intérieure de l'abonné : interdictions	p 3
Art. 16 : Manœuvre du robinet sous bouche à clé et démontage du branchement	p 3
Art. 17 : Compteurs relevés – Fonctionnement – Entretien	p 3
Art. 18 : Compteurs – Vérifications	p 3

CHAPITRE IV – PAIEMENTS

Art. 19 : Paiement du branchement et de pose du compteur	p 3
Art. 20 : Paiement des fournitures d'eau / dégrèvement	p 3
Art. 21 : Réalisation d'un réseau d'eau d'un aménagement de surface porté par un tiers et raccordé sur le réseau public d'alimentation en eau	p 4

CHAPITRE V : INTERRUPTION ET RESTRICTION DU SERVICE DE DISTRIBUTION

Art. 22 : Interruption résultant de cas de force majeure et de travaux	p 4
Art. 23 : Restriction et/ou modification de distribution	p 4
Art. 24 : Cas d'installation privée de lutte contre l'incendie	p 4
Art. 25 : Service de lutte contre l'incendie	p 4

CHAPITRE VI : APPLICATION

Art. 26 : Date d'application	p 4
Art. 27 : Modification du règlement	p 4
Art. 28 : Gestion des litiges	p 4
Art. 29 : Application – Publicité	p 4
Art. 30 : Gestion des données personnelles	p 4

Tous justificatifs de la conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité sont mis à la disposition de tout abonné qui en fait la demande. Les résultats d'analyses du contrôle obligatoire sont affichés en Mairie de Rodez.

Art. 3 : Modalités de fourniture de l'eau

Tout usager éventuel désireux d'être alimenté en eau potable doit souscrire un contrat d'abonnement de fourniture en eau auprès du Service de l'Eau selon les conditions fixées à l'article 7.

La fourniture de l'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs posés et gérés par le Service de l'Eau.

Art. 4 : Définition du branchement

Le branchement comprend, depuis la canalisation publique en suivant le trajet le plus court possible :

- La prise en charge sur la conduite de distribution publique
- Le robinet d'arrêt sous bouche à clé
- La canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé
- Le robinet avant compteur
- Le compteur
- Le clapet anti-retour et le té de purge
- Le plombage du compteur
- La niche ou le regard compteur agréé par le Service

Art. 5 : Conditions d'établissement du branchement

Art. 5.1 : Immeubles indépendants

Un branchement sera établi pour chaque immeuble indépendant, même contigu, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale ou de bâtiments situés sur la même propriété et ayant le même occupant.

Le Service de l'Eau fixe, en concertation avec le propriétaire, le tracé et le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur général qui doit être situé en limite de propriété aussi près que possible du domaine public tout en restant autant que possible en propriété privée. Dans ces conditions, le branchement est réputé conforme.

Chaque compteur en fonctionnement sera associé à un contrat d'abonnement de fourniture en eau.

Si, pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction des conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, le propriétaire demande des modifications aux dispositions arrêtées par le Service de l'Eau, celui-ci peut lui donner satisfaction sous réserve que le propriétaire prenne à sa charge le supplément de dépenses d'installation et d'entretien en résultant.

Le Service de l'Eau demeure, toutefois, libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Tous les travaux d'installation du branchement sont exécutés pour le compte du propriétaire et à ses frais par le Service de l'Eau, hors réalisation du terrassement, remblaiement et remise en état de la voirie. La construction du regard de comptage peut être réalisé par le propriétaire sous réserve qu'il soit conforme aux directives du Service de l'Eau. Pour sa prestation, le Service de l'Eau peut établir un devis suivant les conditions définies par délibération du Conseil de Rodez Agglomération et fixer le délai d'exécution. L'entrepreneur qui réalise les terrassements devra s'assurer que le demandeur a obtenu

l'accord préalable du gestionnaire de voirie (permission de voirie). L'entrepreneur devra en outre respecter ses obligations réglementaires (assurance, arrêté de circulation, D. I. C. T.).

Art. 5.2 : Immeubles Collectifs

Par application de l'article L. 135-1 du Code de la construction et de l'habitation créé par l'article 59 de la loi n° 2006-1772 du 30 décembre 2006 dénommée « loi sur l'eau » qui précise « toute nouvelle construction d'immeuble collectif à usage principal d'habitation comportera une installation permettant de déterminer la quantité d'eau froide fournie à chaque local occupé à titre privatif ou à chaque partie privative d'un lot de copropriété ainsi qu'aux parties communes, le cas échéant », les immeubles collectifs comprennent un branchement général et des compteurs d'individualisation.

Ces derniers (un pour chaque lot) sont fournis, posés et entretenus par le Service de l'Eau et sont associés à un contrat d'abonnement de fourniture en eau. Le contrat peut être souscrit par le propriétaire du lot privatif concerné ou un locataire. Les compteurs individuels sont la propriété du Service de l'Eau. Les robinets avant compteur, les tés de purge et les clapets anti-pollution ne sont pas à la charge du Service de l'Eau. Tous les compteurs doivent être accessibles aux agents du Service de l'Eau et les vannes d'arrêt avant compteur doivent leur être laissées libres d'usage.

Le branchement général de l'immeuble comprend un compteur général placé en limite de propriété et autant que possible à l'extérieur du bâtiment.

Ce compteur général est associé à un contrat d'abonnement de fourniture en eau au nom du propriétaire de l'immeuble, de l'association syndicale des propriétaires représentée par un mandataire ou du syndic, et marque la limite de responsabilité du Service de l'Eau.

L'entretien du branchement général est à la charge du Service de l'Eau et s'arrête au compteur général de l'immeuble (joint aval non compris).

Si une différence de volume est constatée entre la consommation du compteur général du branchement de l'immeuble et la somme des consommations des compteurs individuels, l'excédent de consommation sera à la charge du titulaire du contrat associé au compteur général.

Sont également concernés par cet article les immeubles collectifs résultant du changement d'affectation de locaux initialement non conçus pour le logement et les immeubles collectifs pour lesquels des travaux de réaménagements intérieurs significatifs sont engagés.

Art. 6 : Conditions d'entretien des branchements

Les travaux d'entretien des branchements sont exécutés par le Service de l'Eau :

- Pour la partie située jusqu'au compteur général (hors niche ou regard compteur), le branchement est la propriété du Service de l'Eau et fait partie intégrante du réseau. Le Service de l'Eau prend à sa charge les réparations et les dommages pouvant survenir sur cette partie du branchement (sauf s'il apparaît que ceux-ci sont la conséquence d'un dysfonctionnement de l'installation privée, d'une faute ou d'une négligence de la part de l'abonné).
- Pour la partie située après le compteur général (y compris joint après compteur, disconnecteur, clapet anti-pollution, té de purge et réducteur de pression), le branchement appartient au propriétaire de l'immeuble. Il doit en assurer la garde et la surveillance.
- Le compteur (compteur général ou compteur d'individualisation) est la propriété du Service de l'Eau de la Ville de Rodez et est loué à l'abonné qui supportera les frais particuliers de réparation résultant de la gelée ou du bris ou de tout autre dégât qui serait provoqué par une cause n'étant pas la conséquence normale de l'usage.

L'entretien du branchement à la charge du Service de l'Eau ne comprend pas :

- Les frais de remise en état des aménagements de surface mis en place par le propriétaire postérieurement à l'établissement du branchement (dallage, terrasse, plantations...). Ceci s'applique notamment en cas de fuite sur le branchement avant compteur en partie privative.
- Les frais de déplacement ou de modification des branchements et des compteurs effectués à la demande du propriétaire.
- Les frais de réparations résultant d'une faute du propriétaire ou de l'occupant des lieux.

Cas particulier des immeubles collectifs ne disposant pas de compteur général (branchement non conforme) : La limite de responsabilité du Service de l'Eau s'arrête en limite de propriété. En cas de fuite sur le branchement en partie privative, la réparation pourra être effectuée par le Service de l'Eau aux frais du propriétaire de l'immeuble ou de l'association syndicale des propriétaires.

CHAPITRE II : ABONNEMENTS

Art. 7 : Demande de contrat d'abonnement

L'abonnement peut être accordé à toute personne physique ou morale :

- Aux propriétaires, à l'association syndicale des propriétaires représentée par un mandataire ou au syndic (avec un compteur général pour l'ensemble de l'immeuble).
- Aux locataires d'immeubles.
- A toute personne visée à l'article 11 : abonnements temporaires.
- Aux organismes publics, propriétaires d'immeubles.

Le Service de l'Eau est tenu, sauf cas de force majeure, de fournir de l'eau à tout demandeur remplissant les conditions énoncées au présent règlement dans un délai de huit jours ouvrés suivant la signature du contrat d'abonnement. Cette disposition s'applique pour les branchements existants réputés conformes.

La demande de souscription peut se faire par voie postale, par mail, par téléphone, ou directement au guichet d'accueil aux heures d'ouverture au public

Le Service de l'Eau se réserve le droit de condamner sans préavis tout branchement d'eau ne faisant pas l'objet d'un contrat co-signé et complété en bonne et due forme. Le Service de l'Eau peut surseoir à accorder un abonnement ou limiter le débit du branchement si l'implantation de l'immeuble ou la construction nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le Service de l'Eau peut exiger du demandeur la preuve qu'il est en conformité avec les règlements d'urbanisme et avec le règlement sanitaire.

Art. 8 : Immeubles existants-- Individualisation des contrats d'abonnement de fourniture d'eau

En application du décret n° 2003-408 du 28 avril 2003, le Service de l'Eau doit permettre l'individualisation des contrats de fourniture d'eau en habitat collectif.

Le propriétaire d'immeuble, l'association syndicale des propriétaires représentée par un mandataire ou le syndic qui a formulé la demande prend en charge les études et les travaux nécessaires à l'individualisation des contrats d'eau, notamment la mise en conformité des installations aux prescriptions du code de la santé publique et la pose des compteurs d'eau. Les règles techniques de mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture en eau sont identiques à celles décrites pour les immeubles collectifs à usage d'habitation précisées à l'article 5. L'individualisation des contrats de fourniture en eau potable n'est accordée que si tous les lots privatifs de la copropriété sont concernés.

Toute demande d'individualisation des contrats de fourniture en eau doit être adressée au Service de l'Eau par le propriétaire d'immeuble, l'association syndicale des propriétaires représentée par un mandataire ou le syndic, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Elle doit être accompagnée d'un dossier technique comportant la description des installations existantes de distribution d'eau, et les projets de travaux à réaliser (mise en place des compteurs individuels), ainsi qu'un accord signé de tous les futurs abonnés au service.

Le Service de l'Eau dispose d'un délai de 4 mois pour instruire la demande. Il peut visiter les lieux et demander à la personne qui est à l'origine de la demande de compléter son dossier ; un nouveau délai de 4 mois est alors ouvert.

Le Service de l'Eau procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de deux mois une fois les travaux de mise en conformité réalisés (s'il y a lieu).

Art. 9 : Règles générales concernant les abonnements ordinaires

La souscription d'un contrat d'abonnement est obligatoire préalablement à toute fourniture d'eau et ne cesse qu'après notification écrite de l'une des parties.

Les tarifs concernant la fourniture d'eau sont fixés chaque année par délibération du Conseil Communautaire de Rodez Agglomération. Ils comprennent :

- Une part fixe (abonnement) qui couvre notamment les frais d'entretien du branchement et la location du compteur et qui est variable suivant le calibre du compteur.
- Une part variable correspondant au volume d'eau réellement consommé. S'y ajoutent :
- Les redevances prélevées pour le compte de l'Agence de l'Eau
- La T. V. A. selon les taux en vigueur.

Tout nouveau contrat d'abonnement engendre le paiement d'un forfait (frais d'ouverture de contrat) dont le montant est fixé par délibération du Conseil Communautaire de Rodez Agglomération.

Art 10 : Résiliation et changement du titulaire du contrat d'abonnement

Art. 10.1 : Résiliation de contrat

Tout abonné du Service de l'Eau peut présenter à tout moment une demande de résiliation de contrat.

Le contrat prend fin dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date de présentation de la demande. Un relevé de consommation sera effectué le demier jour prévu de l'abonnement.

La demande de résiliation peut se faire par voie postale, par mail, par téléphone, en complétant le formulaire de résiliation à disposition sur le site internet de Rodez Agglomération ou directement au guichet d'accueil aux heures d'ouverture au public.

A la date de résiliation de l'abonnement, le branchement est fermé et ou le robinet avant compteur est condamné.

L'abonné reste responsable des sommes dues au titre de la consommation, de la part fixe et des taxes et redevances jusqu'à la date de résiliation du contrat. En cas de contestation, l'abonné est tenu d'apporter la preuve de sa demande de résiliation.

En aucun cas, le Service de l'Eau n'intervient pour répartir les consommations entre deux abonnés.

Art. 10.2 : Changement de titulaire de contrat

En cas de changement d'abonné, le nouveau titulaire du contrat est substitué à l'ancien. Il est toutefois redevable des frais de souscription du contrat d'abonnement.

Art. 10.3 : Dispositions communes

La résiliation ou le changement de titulaire d'un contrat d'abonnement donne lieu à l'émission d'une facture de solde. Cette facture est calculée à la date de résiliation sur la base d'un relevé réel et est envoyée à la nouvelle adresse du demandeur de la résiliation. Dans tous les cas, le relevé de consommation effectué à la date de notification de la résiliation ou du changement de titulaire d'abonnement, fixe les limites, dans le temps, des responsabilités financières de l'ancien et du nouvel abonné. En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné qui n'aurait pas demandé la résiliation de son contrat.

Art 11 : Abonnement temporaire

Des abonnements temporaires peuvent être consentis à titre exceptionnel, pour une durée limitée aux entrepreneurs de travaux publics ou privés pour l'exécution d'un ouvrage, aux organisateurs d'expositions ou de manifestations diverses sur le périmètre d'exploitation de Rodez.

Ces abonnements temporaires seront soumis aux règles générales du présent règlement.

CHAPITRE III – BRANCHEMENT, INSTALLATION INTERIEURE ET COMPTEUR

Art 12 : Mise en service du branchement et du compteur

La mise en service du branchement ne peut avoir lieu qu'après acceptation (le cas échéant) du devis de travaux et souscription du contrat d'abonnement pour un branchement neuf ou acceptation du contrat d'abonnement pour un branchement déjà existant.

Les compteurs sont posés et entretenus en bon état de fonctionnement par le Service de l'Eau.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le Service de l'Eau compte tenu des besoins, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesures. Si le calibre du compteur ne correspond pas aux besoins annoncés, l'une des parties peut proposer à l'autre la signature d'un avenant au contrat d'abonnement portant remplacement du compteur par un matériel adapté aux nouveaux besoins. Les frais liés au remplacement du compteur sont à la charge de la partie étant à l'origine de la demande de modification.

L'abonné s'engage à signaler sans retard au Service de l'Eau tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement ou du compteur.

Le Service de l'Eau peut procéder à la fermeture physique du branchement si cela s'avère nécessaire pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres abonnés ou faire cesser une fraude aux dispositions du présent règlement.

Art 13 : Installation intérieure privative de l'abonné : règles générales

Tous les travaux d'établissement et d'entretien de canalisation, en aval du compteur général, sont exécutés par les installateurs privés aux choix du propriétaire et à ses frais.

Le Service de l'Eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution. L'abonné est seul responsable de tous les dommages causés au Service de l'Eau ou au tiers tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement.

En particulier les vannes motorisées doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. A défaut, le Service de l'Eau peut imposer un dispositif anti-bélier. Conformément au règlement sanitaire, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles d'engendrer un phénomène de retour d'eau générant la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance indésirable.

Les immeubles collectifs et les industries doivent obligatoirement être équipés de disconnecteurs posés juste après le compteur. Lorsque les installations intérieures d'un abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du règlement sanitaire départemental, le Service de l'Eau, l'Agence Régionale de Santé ou tout organisme mandaté par la collectivité peut procéder à leur vérification. En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, il peut intervenir d'office.

Par mesure de sécurité et pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux, notamment pendant l'absence des usagers, les abonnés doivent :

- En cas d'absence de durée limitée, fermer, avant leur départ, leur robinet général au compteur.
- En cas d'absence prolongée, demander au Service de l'Eau, avant leur départ, la fermeture du robinet sous bouche à clé. La fourniture d'eau est suspendue mais l'abonnement est maintenu. Les frais de fermeture de la bouche à clef sont à la charge de l'abonné.
- Fournir périodiquement (le cas échéant) un certificat de contrôle des disconnecteurs.

Art. 14 : Installation intérieure privative de l'abonné : cas particuliers

Tout propriétaire disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en avertir le Service de l'Eau et en faire la déclaration en Mairie. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite. Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité du propriétaire et la fermeture de son branchement.

Art. 15 : Installation intérieure de l'abonné : interdictions

Il est formellement interdit à l'abonné :

- 1°] – d'user de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires, et notamment d'en céder (sauf en cas d'incendie) ou d'en vendre à un tiers.
- 2°] – de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur.
- 3°] – de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs.
- 4°] – de faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt ou du robinet de purge.

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

Toute inobservation de ces prescriptions expose le propriétaire à la fermeture immédiate de son branchement sans préavis. Les frais inhérents aux interventions lui seront facturés.

Art. 16 : Manœuvre du robinet sous bouche à clé et démontage du branchement

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

Le démontage partiel ou total du branchement ou du compteur ne peut être fait que par le Service de l'Eau.

Art. 17 : Compteurs relevés – Fonctionnement – Entretien

Deux relevés réels sont effectués par an. Le premier au printemps, le second à l'automne. Toutes facilités doivent être accordées au Service de l'Eau pour que le relevé du compteur puisse être effectué au moins une fois l'an. Les index peuvent être relevés manuellement ou à distance à l'aide de module radio.

Si lors d'un relevé le Service de l'Eau ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place soit un avis de second passage, soit une carte-relevé que l'abonné doit retourner complétée au Service de l'Eau dans un délai maximal de dix jours. En l'absence de réponse, la consommation est estimée sur la base de la consommation constatée au semestre concerné de l'année précédente.

En cas d'arrêt du compteur ou de lecture illisible de l'index, la consommation est estimée, sauf preuve du contraire apportée par l'abonné, sur la base de la consommation constatée au semestre concerné de l'année précédente.

Lorsqu'il réalise la pose d'un nouveau compteur et qu'il accepte l'ouverture d'un branchement, le Service de l'Eau informe l'abonné des bonnes pratiques pour la protection du compteur contre le gel et les chocs. Faute de prendre ses précautions, l'abonné serait alors responsable de la détérioration du compteur.

Tout remplacement et toute réparation de compteur dont le plomb de scellement aurait été enlevé ou qui aurait été ouvert ou démonté ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale du compteur (incendie, introduction de corps étrangers, chocs extérieurs...) sont effectués par le Service de l'Eau aux frais de l'abonné.

Le Service de l'Eau procède au remplacement en vigueur des compteurs selon la fréquence prévue par la réglementation. Par ailleurs, le service de l'eau peut installer une tête de radio relève sur tout compteur lui appartenant. L'abonné ne peut s'opposer à cette intervention.

Art. 18 : Compteurs – Vérifications

Le Service de l'Eau pourra procéder à ses frais à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné a le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Le contrôle est effectué sur place par le Service de l'Eau en présence de l'abonné sous forme d'un jaugeage. En cas de contestations, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage.

La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Si le compteur répond aux tolérances réglementaires, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. Si le compteur ne répond pas aux tolérances réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Service de l'Eau. De plus, la facturation serait, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé.

CHAPITRE IV – PAIEMENTS

Art. 19 : Paiement du branchement et de pose du compteur

Toute installation de branchement ou pose de compteur(s) se fait aux frais du demandeur après acceptation d'un devis établi par le Service de l'Eau selon les conditions définies par délibération du Conseil Communautaire de Rodez Agglomération.

Art. 20 : Paiement des fournitures d'eau / dégrèvement

Les factures sont établies au nom de l'abonné ou le cas échéant du payeur déclaré lors de la souscription de l'abonnement. L'abonnement ainsi que la consommation, les taxes et redevances doivent être réglées avant la date limite indiquée sur la facture.

En principe, deux factures sont émises annuellement en fonction des index relevés par les agents du Service de l'Eau.

Le montant de l'abonnement est dû même en l'absence de consommation.

Tout montant dû ou avoir inférieur à deux euros T. T. C. ne sera pas facturé ou remboursé. Toute réclamation doit être adressée par écrit au Service de l'Eau dans un délai de deux mois à compter de la date de facturation.

Modalité de paiement :

La Trésorerie Principale de Rodez assure le recouvrement des factures émises par le Service de l'Eau.

Le paiement peut être effectué :

- Par chèque bancaire
- En espèce au guichet de la Trésorerie
- Par prélèvement automatique
- Sur internet, sur le site « PayFIP » de la Direction Générale des Finances Publi

Charte de protection des données personnelles

Annexe au règlement de service de la Régie de l'eau de Rodez

Introduction

Dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau potable, **Rodez Agglomération**, en tant que **responsable de traitement**, collecte et traite des données à caractère personnel relatives à ses abonnés. Le service est assuré en régie directe par la Régie de l'Eau de Rodez sur le périmètre de la commune de Rodez, qui met en œuvre ces traitements à l'aide de moyens informatisés, dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée.

Base légale du traitement

Le traitement de ces données repose sur :

- **L'exécution du contrat** (article 6.1.b du RGPD), pour les données nécessaires à la gestion de l'abonnement, à la facturation, au suivi des interventions et à la relation avec l'abonné ;
- et, le cas échéant, sur **le respect d'une obligation légale** (article 6.1.c), notamment en matière de conservation des données comptables et de transmission à certaines autorités.

Catégorie des données

Les données à caractère personnel collectées et traitées peuvent inclure notamment :

- des données d'identification : nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone ;
- des données contractuelles : numéro d'abonné, historique de consommation, type de branchement, caractéristiques du logement ;
- des données de facturation et de paiement : relevés de compteur, montants dus, mode de paiement, coordonnées bancaires (en cas de prélèvement automatique) ;
- des données techniques : dates et résultats d'interventions, anomalies détectées, informations liées aux équipements ;
- des données de correspondance : réclamations, demandes, échanges avec le service de l'eau.

Finalités du traitement

Les données sont traitées pour les finalités suivantes :

- gestion des abonnements et des contrats,
- facturation et encaissement des paiements,
- gestion des interventions techniques (relevés, dépannage, travaux),
- suivi de la consommation et détection des anomalies,
- traitement des réclamations et demandes des abonnés,
- respect des obligations légales et réglementaires.

Destinataires des données

Les données à caractère personnel sont transmises, dans le strict respect de leurs finalités :

- aux services internes de Rodez Agglomération en charge de la gestion du service de l'eau,
- aux prestataires techniques ou sous-traitants agissant pour le compte du responsable de traitement (ex. : prestataire de facturation, hébergeur, centre d'appels),
- aux établissements bancaires pour l'exécution des prélèvements,
- aux autorités administratives ou judiciaires en cas d'obligation légale,
- au délégataire en charge du service public d'assainissement, uniquement pour les besoins de la facturation,
- à des cabinets d'études, bureaux d'audit ou prestataires d'analyse, exclusivement sous forme de données préalablement anonymisées, à des fins d'évaluation, de contrôle ou d'amélioration du service public, sans possibilité d'identification directe ou indirecte des abonnés.

Aucune donnée personnelle n'est transmise à des fins commerciales ou publicitaires.

Durée de conservation

Les données sont conservées pendant toute la durée du contrat, puis archivées pendant la durée légale applicable (ex. : 10 ans pour les données comptables).

Sécurité des données

Rodez Agglomération met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques, conformément à l'article 32 du RGPD. Ces mesures visent à assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes et des données, à prévenir tout accès non autorisé, perte, altération ou divulgation des données personnelles.

Contact et exercice des droits des personnes concernées

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, l'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données. Il peut exercer ses droits en contactant le service concerné :

Eau de Rodez, 17 rue Aristide Briand, 12000 RODEZ ; e-mail : eauderodez@rodezagglo.fr Téléphone : 0565738299

Rodez Agglomération a désigné un délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO). Vous pouvez directement le joindre pour toute question relative à vos données par les moyens suivants :

Courrier : SMICA, Pôle Confiance Numérique, 10 rue du Faubourg Lô Barri, 12000 RODEZ

e-mail : confiance-numerique@smica.fr ; Téléphone : 0565678590

En cas de difficulté, l'abonné peut introduire une réclamation auprès de la **CNIL** (www.cnil.fr).