

# Règlement du service public *de l'eau à Paris*

Adopté par le Conseil de Paris  
en séance des 2, 3, 4 et 5 juillet 2018,  
applicable à compter du 9 juillet 2018.

PRÉAMBULE

QUALITÉ ET PROVENANCE

Provenance de l'eau  
Garantir la pression  
Garantir et surveiller la qualité

ACCÈS À L'EAU

CHAPITRE I - Dispositions générales

- Article 1 Objet du règlement
- Glossaire
- Article 2 Obligations d'Eau de Paris
- Article 3 Modalités de fourniture d'eau

CHAPITRE II - Abonnements

- Article 4 Dispositions générales
- Article 5 Souscription d'un abonnement
- Article 6 Rétractation
- Article 7 Résiliation des abonnements
- Article 8 Clauses spécifiques applicables aux abonnements temporaires
- Article 9 Clauses spécifiques applicables aux abonnements exceptionnels
- Article 10 Agence en ligne
- Article 11 Clauses spécifiques applicables aux abonnements particuliers pour la lutte contre l'incendie
  - 11-1 Conditions générales des abonnements
  - 11-2 Résiliation des abonnements pour lutte contre l'incendie

CHAPITRE III - Branchements, dispositifs de comptage et installations intérieures

- Article 12 Conditions d'établissement, de modification, de renouvellement, de mise en conformité et d'entretien des branchements
  - 12-1 Conditions techniques
  - 12-2 Conditions d'exécution des travaux
  - 12-3 Responsabilités
- Article 13 Conditions de mise en service des branchements
- Article 14 Installations intérieures de l'abonné, fonctionnement, règles générales
- Article 15 Installations intérieures de l'abonné - clauses spécifiques
  - 15-1 Clauses spécifiques aux Installations intérieures de lutte contre l'incendie
  - 15-2 Clauses spécifiques applicables à l'utilisation d'Eau ne provenant pas du réseau public
- Article 16 Système de comptage [compteur et système de relevé à distance] : régime, relevés, fonctionnement, entretien
- Article 17 Compteurs et vérification

CHAPITRE IV - Paiements

- Article 18 Paiement des branchements
- Article 19 Paiement des fournitures d'eau et des redevances du système de comptage
  - 19-1 Principes de facturation
  - 19-2 Modalités de paiement
  - 19-3 Retard de paiement
  - 19-4 Difficultés de paiement
  - 19-5 Écrêtement des factures liées à une augmentation anormale de la consommation d'eau potable dans les locaux d'habitation
- Article 20 Frais d'accès au service, de fermeture, de réouverture, de renforcement du branchement et divers - pénalités
  - 20-1 Frais d'accès au service, de fermeture, réouverture, de renforcement du branchement
  - 20-2 Pénalités
- Article 21 Paiement des prestations et fournitures d'eau relatives aux abonnements pour la lutte contre l'incendie [branchement de secours incendie]
- Article 22 Participation à l'extension ou au renforcement du réseau

CHAPITRE V - Interruptions et restrictions du service de distribution

- Article 23 Interruption et perturbation résultant de cas de force majeure, de travaux et de l'exploitation du service
- Article 24 Restrictions à l'utilisation de l'eau et modification des caractéristiques de distribution
- Article 25 Restriction de l'utilisation de l'eau en cas de lutte contre l'incendie

CHAPITRE VI - Dispositions d'application

- Article 26 Politique de protection des données
  - 26-1 Données collectées
  - 26-2 Finalités de la collecte
  - 26-3 Destinataires des données
  - 26-4 Conservation des données
  - 26-5 Sécurité
  - 26-6 Droits des personnes concernées
- Article 27 Réclamations
- Article 28 Date d'application
- Article 29 Modification du règlement
- Article 30 Clause d'exécution

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

ANNEXE 1 - INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU EN HABITAT COLLECTIF

- Article 1 Objet
- Article 2 Processus de l'individualisation
- Article 3 Abonnement collectif et abonnement individuel d'immeuble
- Article 4 Régime des dispositifs de comptage
  - 4-1 Installation
  - 4-2 Statut
  - 4-3 Autres dispositions
- Article 5 Responsabilités en domaine privé de l'immeuble
- Article 6 Obligations générales d'Eau de Paris
- Article 7 Obligations des abonnés individuels
- Article 8 Tarifs applicables et facturation
  - 8-1 Installation et conformité des compteurs
  - 8-2 Accès à l'individualisation
  - 8-3 Abonnement individuel
  - 8-4 Abonnement collectif
- Article 9 Résiliation de l'abonnement collectif
- Article 10 Résiliation de l'abonnement individuel

ANNEXE 2 : VOIES PRIVÉES FERMÉES

- Article 1 Généralités
- Article 2 Conditions techniques
- Article 3 Modalités d'abonnement
- Article 4 Non-respect des conditions techniques

ANNEXE 3 : EAU NON POTABLE

- Article 1 Conditions d'accès
- Article 2 Conditions du service
- Article 3 Gestion du service
- Article 4 Tarifs
- Article 5 Installations intérieures

ANNEXE 4 : RÉCUPÉRATION ET USAGES DES EAUX DE PLUIE À L'INTÉRIEUR ET À L'EXTÉRIEUR DES BÂTIMENTS

ANNEXE 5 : CONTRÔLE DES OUVRAGES DE PRÉLÈVEMENT, PUIITS ET FORAGES, DES OUVRAGES DE RÉCUPÉRATION DES EAUX DE PLUIE AINSI QUE DES INSTALLATIONS PRIVATIVES DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET D'EAU NON POTABLE.

- Article 1 Champ d'application du contrôle
  - 1-1 Dispositif de prélèvement puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique ayant fait ou non l'objet d'une déclaration en mairie
  - 1-2 Dispositif de récupération d'eau de pluie réalisé à des fins d'usage domestique
  - 1-3 Abonnement d'eau non potable
  - 1-4 Présomption forte d'utilisation d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public pouvant entraîner une contamination du réseau public
- Article 2 Accès à la propriété privée
- Article 3 Tarification et périodicité du contrôle
- Article 4 Modalités pratiques du contrôle
  - 4-1 Concernant les puits et les forages
  - 4-2 Concernant les ouvrages de récupération d'eau de pluie
  - 4-3 Concernant les installations privatives de distribution d'eau issue de prélèvements puits ou forages et de récupération d'eau de pluie
- Article 5 Suites du contrôle en cas de risque de contamination du réseau

## Préambule

Le présent règlement définit le cadre des relations existantes entre le service public municipal de l'eau d'une part, et les abonnés et les usagers d'autre part.

À ce titre, il rappelle les obligations légales et réglementaires, les droits et obligations de chacun, ainsi que les modalités d'exercice du service public de l'eau à Paris.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, Eau de Paris, établissement public industriel et commercial de la Ville de Paris, est en charge de la gestion de l'ensemble du service public de l'eau, depuis le captage jusqu'à la facturation en passant par la distribution de l'eau aux usagers.

Conformément au contrat d'objectifs qui la lie à la Ville de Paris et en vertu des normes sanitaires, Eau de Paris se doit d'offrir en toutes circonstances aux Parisiennes et aux Parisiens l'eau de la meilleure qualité au meilleur coût.

La mise en place de cet opérateur public de l'eau garantit une gestion efficace et pérenne pour un service performant : qualité de l'eau, maîtrise de la facture, conduite publique de l'exploitation du service, mise en place d'une politique environnementale, effectivité d'un droit à l'eau avec notamment la création d'un dispositif social d'aide au paiement de la facture, contrôle renforcé de la collectivité, association des usagers à la gouvernance et enfin, protection et préservation de la ressource. Tels sont les axes d'une gestion publique qui place l'utilisateur au cœur du service et qui prend en compte tous les enjeux économiques, sociaux, démocratiques et environnementaux constitutifs du service public de l'eau le plus exigeant.

Dans cette perspective, Eau de Paris offre de nouveaux services tant aux abonnés qu'aux usagers, notamment pour leur permettre de mieux surveiller leur consommation d'eau et de s'assurer de la qualité de l'eau au robinet.

Ce règlement du service public de l'eau à Paris a été adopté par le Conseil de Paris lors de sa séance des 2, 3, 4 et 5 juillet 2018.

Il a été soumis pour avis à la commission consultative des services publics locaux, puis a été approuvé par le Conseil de Paris et le Conseil d'administration d'Eau de Paris qui est chargé de l'appliquer et de le faire appliquer. Il a également fait l'objet d'une concertation avec les représentants de l'Observatoire parisien de l'eau.

Le règlement est remis à l'abonné, lors de l'accès au service, ou adressé par un courrier postal ou électronique. Le paiement par l'abonné de la première facture suivant sa diffusion vaut accusé de réception. Le règlement est consultable et téléchargeable sur les sites [eaudeparis.fr](http://eaudeparis.fr) et [paris.fr](http://paris.fr).

Merci de faire confiance à l'eau de Paris.

## Provenance de l'eau

Environ la moitié de l'eau potable distribuée à Paris provient d'eaux souterraines captées dans les régions de Sens (Yonne), Provins, Fontainebleau (Seine-et-Marne), Montreuil-sur-Eure et Verneuil-sur-Avre (Eure-et-Loir et Eure).

Elles sont acheminées jusqu'à Paris, par trois aqueducs principaux, la Vanne, le Loing et l'Avre, sur plus de 150 kilomètres pour la source la plus éloignée. Longtemps considérées comme naturellement potables, ces eaux sont désormais traitées soit à la source dans les usines de Longueville et de Sorques (Seine et Marne) avec un traitement complémentaire sur ultraviolets à l'arrivée à Paris, soit à l'arrivée aux portes de la capitale dans les usines de Saint-Cloud (Hauts-de-Seine) et de L'Hajÿ-les-Roses (Val-de-Marne).

Chaque point de captage est protégé par un périmètre clôturé dans lequel seule l'activité de production d'eau potable est autorisée.

En complément de cette protection physique, des actions sont conduites auprès des acteurs agricoles, industriels, des collectivités locales concernées et des particuliers, afin de limiter les risques de pollution.

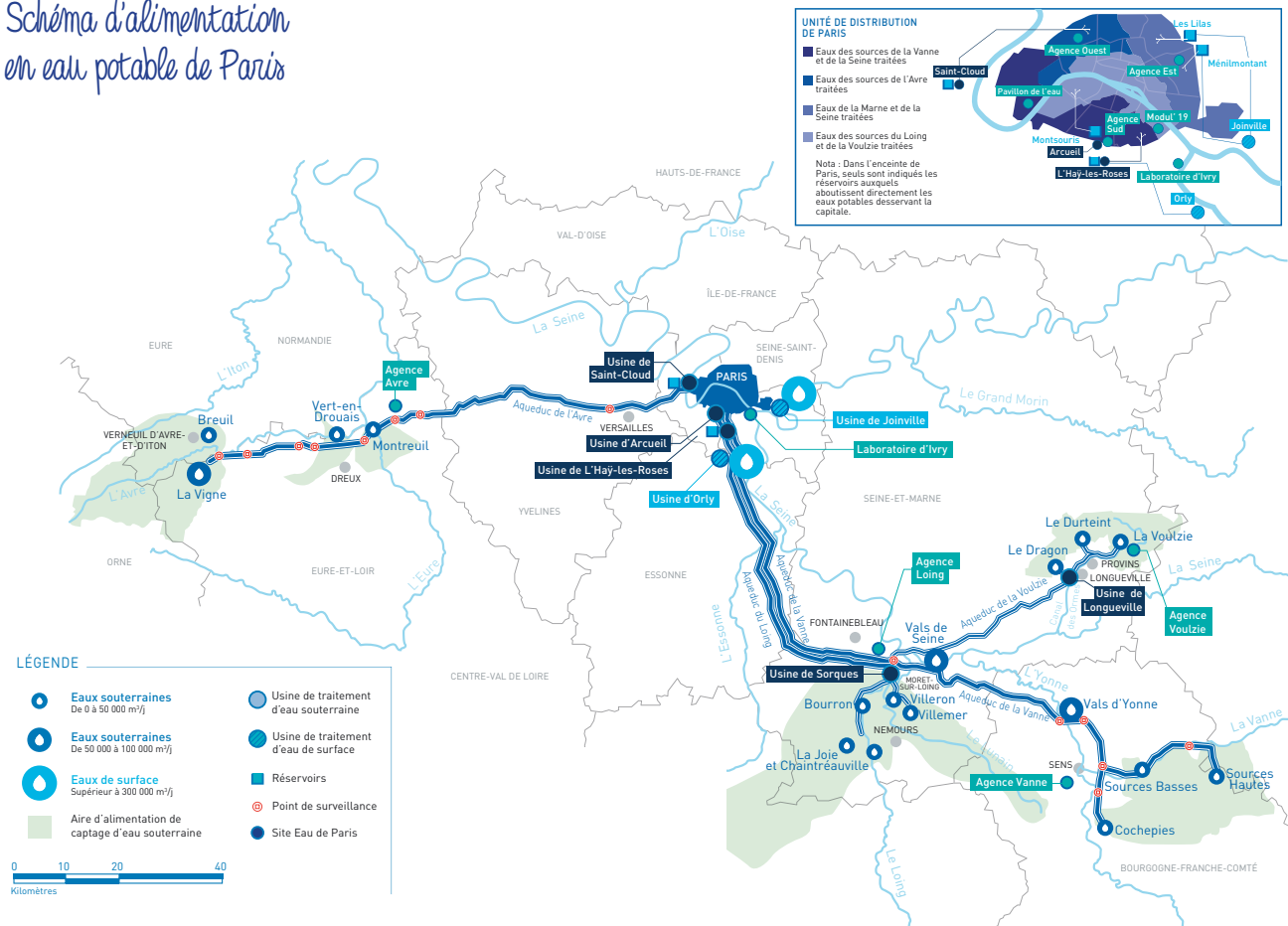
Des programmes spécifiques sont menés pour préserver la qualité des eaux captées et atteindre le bon état écologique : acquisitions de terrains, appui au développement d'une agriculture économe en produits de traitement sur les bassins d'alimentation des sources (herbage, agriculture biologique, agriculture durable...).

Deux usines situées à proximité de Paris complètent les besoins en eau des Parisiens en traitant les eaux pompées dans la Marne à Joinville et dans la Seine à Orly afin de les rendre potables.



Ophrys sur la côte de Montreuil (Eure-et-Loir)

# Schéma d'alimentation en eau potable de Paris



## Garantir la pression

Eau de Paris prend toute disposition pour qu'en tout point du réseau de distribution d'eau potable à Paris la pression de l'eau à votre compteur soit suffisante.

En régime normal d'exploitation, le niveau piézométrique doit être supérieur de 25 mètres à l'altitude de la chaussée au droit du branchement, correspondant à la hauteur d'un immeuble haussmannien, soit l'équivalent de 2,5 bars. Compte tenu de la topographie de Paris, des usines relèvent l'eau sur les buttes de Montmartre et de Belleville. Ce dispositif de relevage des eaux est complété par des châteaux d'eau pour alimenter les immeubles situés sur les hauteurs de ces collines.



Château d'eau de Montmartre

## Garantir et surveiller la qualité

L'eau de votre robinet est le produit alimentaire le plus contrôlé en France. Un contrôle sanitaire est réalisé par le ministère en charge de la santé.

Eau de Paris surveille en continu l'eau depuis son prélèvement jusqu'à sa livraison.

Les résultats des analyses effectuées par le ministère en charge de la santé sont affichés chaque mois en mairie d'arrondissement ou sur le site internet [eaudeparis.fr](http://eaudeparis.fr), et la synthèse annuelle produite par l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France est adressée par courrier aux abonnés avec une facture.

L'eau de Paris est prélevée dans le bassin parisien, dont le sous-sol est majoritairement composé de roches calcaires. C'est donc une eau chargée en calcium et en magnésium. Sa composition minérale est équilibrée. Elle peut être bue par tous, tout au long de la vie.

L'eau de Paris est une eau écologique, économique et équilibrée. Elle est transportée à domicile sans emballage.

### Que devient l'eau après usage ?

Après usage, l'eau est collectée dans les égouts parisiens pour être acheminée vers une usine de traitement de ces eaux usées, avant d'être rendue, épurée, au milieu naturel. Pour en savoir plus : [eau.paris.fr](http://eau.paris.fr) et [siaap.fr](http://siaap.fr)



Au laboratoire d'Ivry



# La gestion de l'eau à Paris

## La Mairie de Paris

MAIRIE DE PARIS

définit la politique de l'eau et contrôle le service public de l'eau à Paris



## Eau de Paris

Chargée de la gestion du service public de l'eau, elle met en œuvre les grands objectifs fixés par la ville de Paris et lui en rend compte.

### Ses missions :

- Préservation des ressources en eau
- Production, transport et distribution de l'eau potable
- Contrôle de la qualité de l'eau
- Gestion des abonnés et information des usagers
- Entretien et modernisation des ouvrages
- Expertise et recherche
- Production, transport et distribution de l'eau non potable



## Le ministère de la Santé

assure le contrôle sanitaire par le biais de l'Agence régionale de santé

## La Section de l'assainissement de Paris (SAP)

collecte les eaux usées



## Le Syndicat interdépartemental d'assainissement de l'agglomération parisienne (Siaap)

transporte et dépollue les eaux usées de la région parisienne avant leur retour à la nature

# Accès à l'eau

La Ville de Paris s'engage à rendre effectif le droit à l'eau pour toutes les Parisiennes et tous les Parisiens. Elle met en œuvre une série d'actions pour faciliter l'accès à l'eau, en particulier pour les personnes les plus démunies :

### 1. Aider à payer la facture d'eau

- par des mesures d'aides préventives propres à Paris pour le paiement des charges locatives ;
- par des mesures d'aides curatives, notamment pour le paiement des impayés de charges d'habitation via le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Ce fonds est abondé par Eau de Paris ;
- par des reports d'échéance, si nécessaire, pour le paiement des factures d'eau ;
- par la mise en place d'un correspondant solidarité eau, lequel assure l'accompagnement des abonnés individuels en situation d'impayés de factures d'eau, auprès du FSL.

### 2. Ne pas couper l'eau en cas d'impayés pour les immeubles à usage d'habitation

Eau de Paris, conformément à la réglementation, ne procède pas à des coupures d'eau des abonnés pour impayé, dans les immeubles à usage principal d'habitation. Il n'est pas non plus posé de limiteur de débit.

### 3. Accueillir le public dans les PIMMS (Point d'Information et de Médiation Multi Services) spécialisés dans la résolution des difficultés de recouvrement, par des acteurs sociaux formés aux nouvelles formes de précarité urbaine et aux dispositifs administratifs.

### 4. Écouter et prendre en compte les préoccupations de chacun via les associations de représentants des occupants et des bailleurs sociaux, membres de l'Observatoire parisien de l'eau.

### 5. Mettre à disposition des personnes sans domicile fixe, via le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris ou lors des maraudes, des plans indiquant les nombreux points d'eau de la capitale ou leur distribuer de l'eau, particulièrement en cas de canicule et maintenir des points d'eau ouverts pendant l'hiver.



Dans les rues du 1<sup>er</sup> arrondissement



## CHAPITRE I

# Dispositions générales



## Article 1 - Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les prestations assurées par le service public de l'eau ainsi que les obligations respectives d'Eau de Paris, opérateur public du service public de l'eau à Paris, des abonnés et des usagers.

Dans ce qui suit :

L'établissement public à caractère industriel et commercial de la Ville de Paris dénommé Eau de Paris, assure le service public de l'eau.

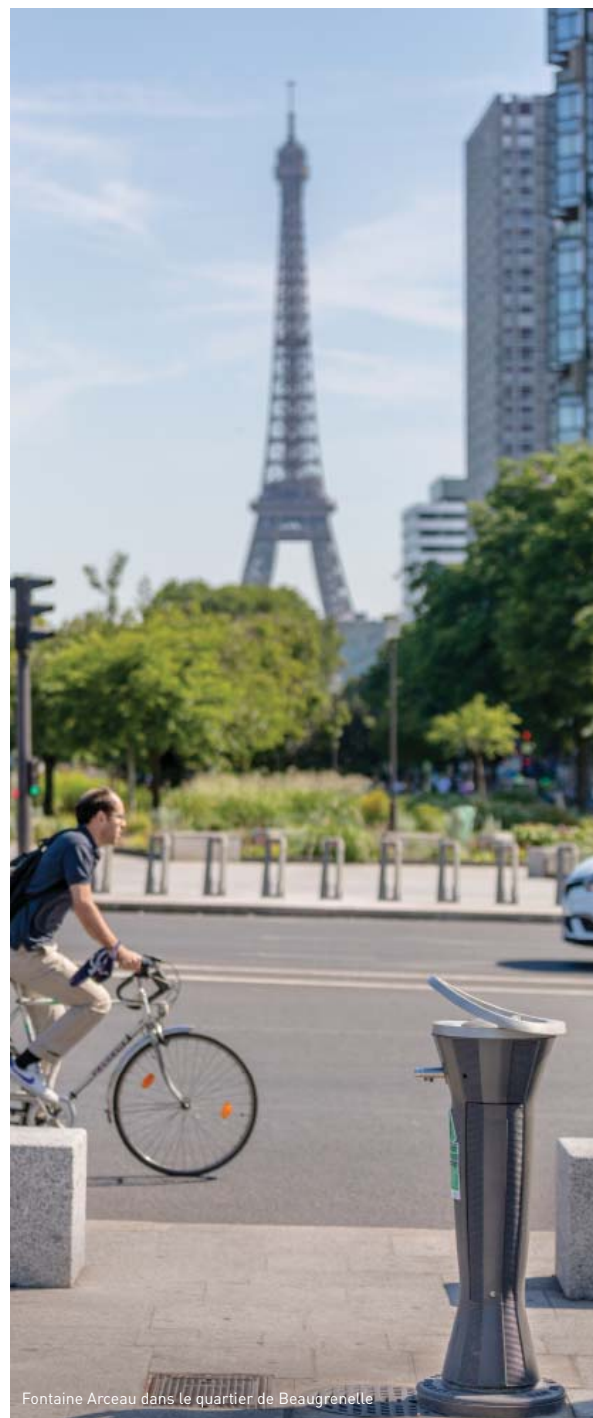
Eau de Paris distribue à Paris :

- de l'eau potable destinée principalement aux besoins domestiques, publics, aux activités professionnelles, commerciales et artisanales ainsi qu'à la protection contre l'incendie ;
- de l'eau non potable destinée essentiellement aux besoins spécifiques des services municipaux et d'autres abonnés sous conditions définies à l'annexe 3.

Figurent en annexe les dispositions particulières suivantes :

- individualisation des contrats de fourniture d'eau en habitat collectif (annexe 1) ;
- alimentation des voies privées (annexe 2) ;
- distribution de l'eau non potable (annexe 3) ;
- récupération et usages des eaux de pluie à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments (annexe 4) ;
- contrôle des ouvrages de prélèvements, puits et forages, des ouvrages de récupération des eaux de pluie ainsi que des installations privatives de distribution d'eau non potable (annexe 5).

Les frais et pénalités applicables au titre du non-respect des dispositions du présent règlement sont présentés à l'article 20.



Fontaine Arceau dans le quartier de Beaugrenelle

### Abonné

C'est le titulaire du contrat de fourniture d'eau. Dans la pratique à Paris, il s'agit le plus souvent du syndicat de copropriété de l'immeuble et parfois du propriétaire, on parle alors d'abonné collectif. Le propriétaire d'un immeuble peut demander l'individualisation des contrats (cf **Annexe 1**). Chaque occupant de l'immeuble devient alors abonné individuel au service, c'est un abonné consommateur au sens de la réglementation.

### Branchement

Le branchement est la conduite particulière d'alimentation d'un immeuble depuis, et y compris, la prise d'eau pratiquée sur la conduite publique jusqu'au point de livraison, à l'exclusion du joint de raccordement aval.

La limite de responsabilité entre le service public et l'abonné se situe au point de livraison, défini en fonction de l'équipement présent par :

- l'aval du robinet d'arrêt après compteur, ou à défaut
- l'aval du clapet anti-retour, ou à défaut ;
- l'aval du compteur général.

Ces dispositifs techniques sont mis en œuvre au fur et à mesure des créations, modifications et rénovations des branchements. Il est strictement interdit à toute personne étrangère au service de modifier le branchement et/ou le dispositif de comptage.

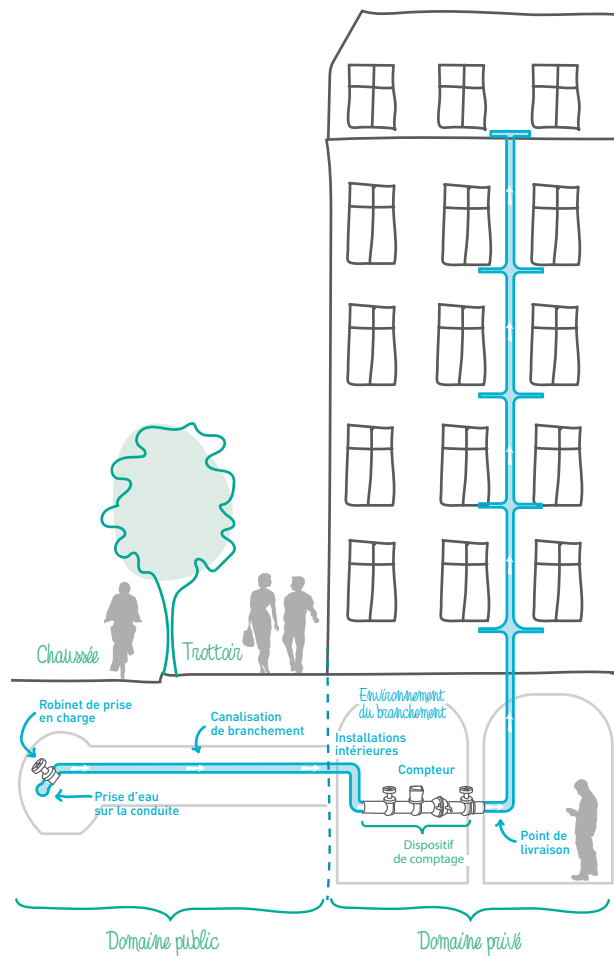
Le branchement comprend, d'amont en aval :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- le robinet de prise en charge ;
- la canalisation de branchement ;
- le dispositif de comptage comprenant un robinet d'arrêt avant compteur, un compteur dénommé "compteur général" équipé d'un système de relevé à distance, un dispositif de prélèvement pour analyse d'eau, un clapet anti-retour, et un robinet d'arrêt après compteur.

Pour sa partie située en domaine privé, c'est-à-dire en aval de la limite de propriété, le branchement est sous la garde et la surveillance de l'abonné.

On distingue quatre catégories de branchements d'eau potable :

- les branchements d'alimentation générale ;
- les branchements de secours contre l'incendie qui sont réservés exclusivement à l'alimentation des dispositifs de lutte contre l'incendie ;
- les branchements mixtes, au caractère exceptionnel, qui assurent, l'alimentation générale d'un ensemble immobilier et contribuent aussi à l'alimentation de dispositifs de protection contre l'incendie (tels que les bouches d'incendie dans les voies intérieures ou les réserves d'incendie dans des immeubles de grande hauteur) ;
- Les branchements ayant une vocation temporaire (chantier, événementiel...).

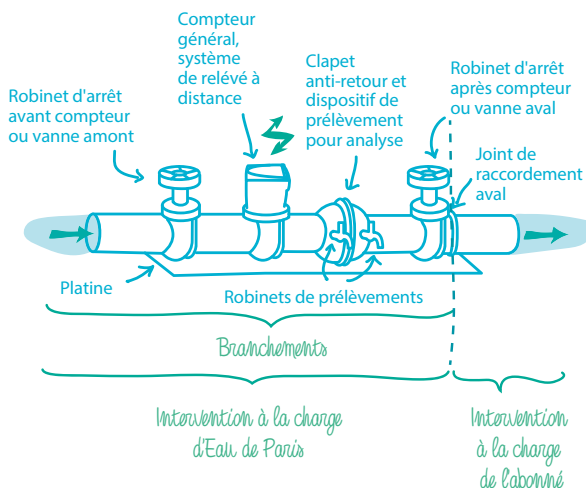


## Compteur

Appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau.

On distingue :

- le compteur situé au pied de l'immeuble, dénommé **"compteur général"** ; il est la propriété d'Eau de Paris qui en assure l'installation et l'entretien et en gère la location à l'abonné. Il sert à quantifier les volumes consommés par l'abonné, l'index au compteur assoit les volumes facturés ;
- le **"compteur divisionnaire"** qui est destiné à mesurer la consommation du logement ou des parties communes de l'immeuble ; il peut être situé dans le logement lui-même ou dans les parties communes ; il est propriété soit de la société de services qui l'a installé, soit de la copropriété, soit du bailleur ; aucun contrat avec Eau de Paris n'est attaché à ce compteur.
- le **"compteur individuel"** qui est destiné, dans le cadre de l'individualisation des abonnements, à mesurer la consommation du logement ou des parties communes de l'immeuble ; il est situé de façon privilégiée dans les parties communes afin de faciliter l'accès par le service ; il est généralement propriété d'Eau de Paris. **L'annexe 1 du règlement présente les dispositions applicables aux compteurs individuels.**



## Coup de bélier

Le coup de bélier est un phénomène lié à une augmentation forte de la pression qui apparaît au moment de la variation brusque de la vitesse de l'eau, notamment par suite d'une fermeture/ouverture anormale d'une vanne, d'un robinet ou du démarrage/arrêt d'une pompe.

## Eau potable

Une eau est dite potable quand elle satisfait les caractéristiques définies par la directive n°98/83/CE du 03/11/98 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, transposée en droit français dans le Code de la santé publique (article L 1321 et suivants) et ses arrêtés d'application.

La qualité de l'eau potable est soumise à deux types de contrôles, que son distributeur soit public ou privé : un contrôle "sanitaire", qui est opéré par l'Agence régionale de santé, et une auto surveillance assurée par le laboratoire d'Eau de Paris.

Les contrôles sont réalisés au niveau de la ressource, de la production et dans le réseau de distribution public ou privé.

## Écrêtement

Le service d'eau informe l'abonné en cas d'augmentation anormale de sa consommation. Dans le cas où cette augmentation est due à une fuite de canalisation, le montant de la facture d'eau est plafonné, à condition que l'abonné ait fait réparer la fuite. Les modalités de cet écrêtement sont encadrées par l'article L. 2224-12-4 du Code général des collectivités territoriales ainsi que les articles R. 2224-19-2 et R. 2224-20-1 du même code.

## Garde d'air

Distance physique entre le niveau le plus bas de l'entrée d'eau et le niveau maximal de réceptacle en situation de défaut.

## Environnement du branchement

L'environnement du branchement est la zone entourant le branchement, en partie privative et notamment le local, dans lequel est installé le dispositif de comptage, incluant les murs, sol et plafond auxquels peut être ancré ledit dispositif.

## Installations intérieures

Canalisations et appareils de toute nature situés à l'aval du branchement, y compris éventuellement à l'extérieur du bâtiment ; l'abonné en est seul responsable.

## Lot

En matière d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, un lot correspond généralement à un appartement.

## Maraude

L'activité de maraude consiste à aller au-devant de personnes vivant dans la rue ou dans des lieux impropres à l'habitation avec pour objectif, dans la durée, de les sortir de la rue. Il s'agit d'intervenir afin de répondre, par des moyens adaptés, aux risques liés à leur situation et de les accompagner dans une dynamique d'insertion vers un habitat de droit commun, en complémentarité permanente avec les multiples acteurs sociaux de cette activité.

## Matériel de puisage

Matériel qui est utilisé pour le raccordement provisoire au réseau d'eau.

## Point de livraison

Emplacement où est délivrée l'eau à l'abonné à l'aval du branchement, au raccordement avec la distribution intérieure de l'abonné.

## Robinet de prise en charge

Vanne de petit diamètre située sur le domaine public, raccordée directement sur la conduite publique, et qui permet l'alimentation en eau du branchement.

## Voie privée fermée

Une voie privée est considérée comme fermée quand elle ne permet pas à toute personne n'y résidant pas d'y accéder librement. **L'annexe 2** du règlement présente les dispositions applicables aux voies privées fermées.

## Vanne de partage

Une vanne de partage est un organe de coupure permettant de séparer une canalisation en deux biefs.

Si un immeuble est alimenté par plusieurs branchements de même nature reliés à des conduites publiques, l'abonné installe des vannes de partage (maintenues constamment fermées et parfaitement étanches en service normal, sauf autorisation spéciale d'Eau de Paris), sur les installations intérieures, de manière à délimiter chacun des secteurs alimentés par un seul des branchements. En cas de dysfonctionnement de la vanne de partage ou en son absence, Eau de Paris se réserve le droit de fermer un ou plusieurs branchements alimentant l'ensemble immobilier, en ne laissant qu'un seul branchement en service, conformément à l'article 12 du présent règlement. Cette fermeture ne pourra intervenir qu'après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, de réaliser les travaux et non réponse de l'abonné dans un délai de 15 jours.

## Article 2 - Obligations d'Eau de Paris

Eau de Paris est tenue de :

- fournir de l'eau à tout abonné sur tout le parcours des canalisations de distribution, dans la limite de capacité des installations dont il a la charge, selon les modalités prévues au **chapitre II** et à l'**annexe 1** du présent règlement ;
- assurer la continuité du service de fourniture d'eau potable ;
- communiquer à tout candidat à l'abonnement les informations techniques nécessaires à la réalisation du branchement et à son coût ;
- répondre à chaque demande d'abonné ;
- fournir à tout abonné une eau présentant constamment les qualités requises par la réglementation en vigueur et communiquer à toute personne physique ou morale qui en fait la demande les justificatifs de la conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité.

L'Agence régionale de santé communique mensuellement les résultats des contrôles sanitaires réalisés par ses soins. Ces résultats sont disponibles auprès des mairies d'arrondissement et des services préfectoraux ; ils sont consultables sur le site Internet [eaudeparis.fr](http://eaudeparis.fr). Une synthèse de la qualité de l'eau distribuée l'année précédente est établie par le ministère en charge de la santé et communiquée chaque année par Eau de Paris à l'occasion de l'envoi d'une facture. Les occupants de l'immeuble en sont également informés par l'abonné au service.

Conformément au Code de la santé publique, lorsque des mesures correctives sont prises afin de faire face à un dépassement des normes de qualité de l'eau, Eau de Paris en informe les consommateurs et apporte les conseils nécessaires.

Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie...), le service sera exécuté selon les dispositions prévues **aux articles 23 à 25** du présent règlement.

Eau de Paris est responsable du bon fonctionnement de la distribution. Les branchements et les compteurs généraux sont établis sous sa responsabilité de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

La pression minimale garantie par Eau de Paris en tout point du réseau de distribution, au droit du point de livraison de l'eau, est de 2,5 bars. Cela correspond au niveau de 25 mètres à l'altitude de la chaussée au droit du branchement, soit l'équivalent de la hauteur d'un immeuble haussmannien de six étages. L'installation des dispositifs de surpression ou de réduction de pression éventuellement nécessaires à l'alimentation de certains immeubles est à la charge de l'abonné.

Ces dispositifs font partie des installations intérieures de l'abonné décrites à l'**article 14**.

## Article 3 - Modalités de fourniture d'eau

Toute personne désireuse de se raccorder au réseau de distribution d'eau doit communiquer à l'appui de sa demande à Eau de Paris les usages de l'eau et les renseignements techniques nécessaires :

- à la détermination de ses besoins, au droit du compteur ;
- à l'identification des différents usages d'eau et installations spécifiques prévus dans l'immeuble, à l'aval du branchement.

Tout abonné déjà raccordé doit également :

- maintenir sa distribution intérieure raccordée au branchement d'alimentation générale ;
- communiquer spontanément, obligatoirement et sans délai à Eau de Paris toute modification d'usage et autres modifications techniques du réseau d'eau, dans l'immeuble ;
- fournir ces informations, dans un délai de 15 jours si Eau de Paris les demande.

En cas d'absence de consommation durant 12 mois, notamment par défaut de raccordement des installations intérieures au compteur, Eau de Paris se réserve le droit de procéder à la fermeture de l'arrivée d'eau, en raison des risques sanitaires générés par un branchement sans consommation.

Conformément aux dispositions législatives, toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur sous réserve des dispositions prévues par l'article 19 du présent règlement.

Tout raccordement au réseau public, toute consommation sans contrat d'abonnement ou effectuée sans l'accord préalable d'Eau de Paris, sont interdits et peuvent donner lieu à des poursuites judiciaires ainsi qu'à l'interruption immédiate de l'alimentation en eau. Cette interdiction s'applique également au prélèvement d'eau à partir d'ouvrages publics tels que les bouches de lavage et d'incendie, les vannes de décharge ou les ventouses en galerie.

En cas de dysfonctionnement du service de relève à distance ou de projet de travaux au sein du bâtiment desservi par le branchement, Eau de Paris procède à la fermeture du branchement de la conduite publique, à titre conservatoire, aux frais de l'abonné.



## CHAPITRE II

# Abonnements



#### Article 4 - Dispositions générales

Les abonnements sont délivrés aux personnes physiques ou personnes morales ayant la capacité juridique de contracter, que ces personnes soient propriétaires ou usufruitiers d'immeubles riverains des voies pourvues de canalisations publiques, locataires ou occupants de locaux commerciaux, industriels, artisanaux et professionnels ou maisons individuelles, riverains des voies publiques ou privées ouvertes.

Dans le cas d'une copropriété, l'abonné doit informer Eau de Paris de tout changement affectant son contrat d'abonnement, notamment changement de syndic, changement de payeur, changement de dénomination de l'abonné. Il devra également informer Eau de Paris de toute erreur dans les coordonnées de l'abonné ou du payeur.

Les personnes morales inscrites au registre du commerce et des sociétés sont tenues de communiquer leur numéro d'immatriculation lors de l'établissement d'un contrat d'abonnement.

Il sera établi une demande d'abonnement par compteur général.

#### Article 5 - Souscription d'un abonnement

La demande d'abonnement ordinaire est formulée auprès d'Eau de Paris par le futur abonné.

Les abonnés individuels au service reçoivent un contrat d'abonnement à compléter, signer et retourner par leurs soins selon les modalités précisées dans le contrat, avant toute ouverture du branchement.

Les abonnés collectifs et les professionnels reçoivent une facture-contrat dont le règlement vaut adhésion au service.

Le règlement du service, les tarifs et le guide du nouvel abonné sont adressés par courriel et sont également disponibles, tout comme les conditions générales d'utilisation sur le site [eaudeparis.fr](http://eaudeparis.fr) ou sur simple demande auprès d'Eau de Paris.

La souscription d'un contrat d'abonnement entraîne le paiement, à compter de la date d'effet, du volume d'eau fourni majoré des redevances et taxes diverses assises sur ce volume, ainsi que de la redevance d'abonnement.

Cet abonnement se poursuit pour une durée indéterminée, sauf pour les abonnements temporaires et dans les cas de résiliation prévus par le présent règlement.

#### Article 6 - Rétractation

L'abonné ayant le statut de consommateur au regard du Code de la consommation peut, dans un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat, se rétracter.

Ce droit de rétractation s'exerce sans avoir à justifier du motif ni à supporter de pénalités.

L'exercice de la rétractation met fin aux obligations respectives d'Eau de Paris et de l'abonné.

Si l'abonné a demandé à bénéficier du service avant la fin du délai de rétractation, les volumes d'eau consommés lui seront facturés pour solde de tout compte.

#### Article 7 - Résiliation des abonnements

L'abonné peut à tout moment, présenter une demande de résiliation de son contrat d'abonnement en avertissant Eau de Paris par lettre simple ou courriel.

Lors de cette demande, l'abonné s'engage à fournir à Eau de Paris un relevé

de l'index du compteur.

Pour ce faire, lors de la résiliation de l'abonnement, à défaut de changement immédiat d'abonné, Eau de Paris prend rendez-vous avec l'abonné pour relever l'index. Le relevé se fait en présence de l'abonné ou de son représentant. Par mesure d'hygiène, le branchement est fermé en cave par Eau de Paris.

En l'absence de rendez-vous honoré du fait de l'abonné, la facture sera estimée sur la base des index précédents et des frais et pénalités seront appliqués.

Une facture d'arrêt de compte est adressée à l'abonné.

L'abonnement prend fin dans tous les cas dans un délai qui ne peut excéder quinze jours à compter de la date de réception de la demande de résiliation.

La résiliation pourra être refusée si les autorités compétentes en la matière imposent le maintien du service de l'eau pour des raisons d'hygiène ou de sécurité. L'approvisionnement en eau pourra être poursuivi dans les cas prévus à l'article 9. En tout état de cause, l'abonné reste responsable, tant à l'égard des tiers que d'Eau de Paris, des effets de la résiliation qu'il a demandée.

La résiliation d'un abonnement servant au secours incendie s'effectue dans les conditions prévues à l'article 11.2 du présent règlement.

En cas de décès de l'abonné, l'abonnement se poursuit, sauf demande de résiliation ou changement d'abonnement de la part des héritiers ou des ayants droit.

Tout ancien abonné ou, en cas de décès, les héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis d'Eau de Paris de toutes les sommes dues jusqu'à résiliation de l'abonnement. Les héritiers ayant droit doivent informer Eau de Paris, afin qu'elle procède au changement d'abonnement ou à sa résiliation.

#### Article 8 - Clauses spécifiques applicables aux abonnements temporaires

Ces abonnements concernent la fourniture d'eau dans le cadre de travaux, d'expositions, de manifestations intermittentes, d'installations foraines, etc. Ils peuvent être consentis par Eau de Paris, à titre exceptionnel, pour une durée déterminée sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau.

Le point de livraison du branchement temporaire est validé par Eau de Paris et ne peut en aucun cas être changé sans autorisation d'Eau de Paris.

Eau de Paris peut inopinément contrôler la conformité des installations en aval de ces branchements temporaires et vérifier que les prescriptions techniques et sanitaires, initialement visées par le demandeur lors de la signature du contrat, sont respectées.

L'abonnement temporaire donne lieu à une facturation en fonction du volume consommé par l'abonné. Un relevé est effectué lors de la pose du matériel puis de la dépose à la fin de l'abonnement. À défaut de relever, une facture sera éditée sur la base de la consommation estimée par Eau de Paris, s'appuyant sur les besoins déclarés par l'abonné.

Les dommages dus à l'existence et au fonctionnement du branchement temporaire sont à la charge d'Eau de Paris sauf s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence de l'abonné.

#### Article 9 - Clauses spécifiques applicables aux abonnements exceptionnels

La Ville de Paris se réserve le droit, dans l'hypothèse de l'occupation d'une propriété privée par des tiers ne justifiant d'aucun droit ni titre, de demander à Eau de Paris de poursuivre l'alimentation en eau de la propriété concernée dans les conditions prévues par le présent article, nonobstant la demande de résiliation d'abonnement ou de coupure d'eau formulée par le propriétaire.

Sans qu'il puisse être fait obstacle à l'exécution d'une décision de justice, les occupants sans droit ni titre d'un local pourront bénéficier de l'alimentation en eau dudit local. Cette alimentation est accordée à titre exceptionnel, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau, ni aucune dégradation liée à l'eau pour l'immeuble.

Le maintien en eau est opéré à la demande de la Ville de Paris et à ses frais, laquelle s'assure préalablement des conditions de salubrité et de sécurité de l'immeuble. L'alimentation prendra immédiatement fin en cas d'exécution d'une décision de justice prononçant l'expulsion des occupants sans droit ni titre.

En cas d'impossibilité de maintenir l'alimentation en eau à l'intérieur de l'immeuble, un dispositif temporaire d'approvisionnement peut être installé en pied d'immeuble, à la demande de la Ville de Paris et à ses frais.

#### Article 10 - Agence en ligne

Dans le cadre des services liés à la fourniture d'eau, tout abonné dispose d'un accès à un extranet dédié, dénommé l'Agence en ligne d'Eau de Paris.

Ce service est proposé par Eau de Paris sans frais. Il est activable par l'abonné depuis le site internet d'Eau de Paris, [eaudeparis.fr](http://eaudeparis.fr), sur l'onglet dédié, Agence en Ligne.

Ce service permet de suivre sa consommation en ligne, d'effectuer des règlements et de souscrire à des services d'alerte. Le suivi des consommations et le système d'alerte sont disponibles pour les compteurs télé relevés.

L'abonné peut donner accès à ses gestionnaires, copropriétaires, associations... sous sa responsabilité aux informations relatives à la consommation et la facturation de l'immeuble, par la création de comptes dédiés, dont les fonctionnalités sont limitées.

Des services « à la carte », nécessitant un paramétrage particulier ou un développement spécifique, peuvent également être fournis par l'Agence en ligne d'Eau de Paris. Ces services font alors l'objet d'une facturation à l'abonné.

#### Article 11 - Clauses spécifiques applicables aux abonnements

##### particuliers pour la lutte contre l'incendie

##### 11-1 Conditions générales des abonnements

La demande d'abonnement pour la lutte contre l'incendie est formulée auprès d'Eau de Paris par l'abonné.

Eau de Paris peut exiger la signature d'un contrat d'abonnement ou d'une convention préalablement à la fourniture d'eau, dans les cas particuliers visés aux articles 8 et 9 et dans l'annexe 2 relative aux voies privées, au lieu et place de la facture contrat.

Cet abonnement est consenti, sous réserve d'une compatibilité avec le bon fonctionnement du service de l'eau, à la condition que les demandeurs souscrivent, ou aient déjà souscrit, pour le même immeuble, un abonnement ordinaire de distribution d'eau.

##### 11-2 Résiliation des abonnements pour lutte contre l'incendie

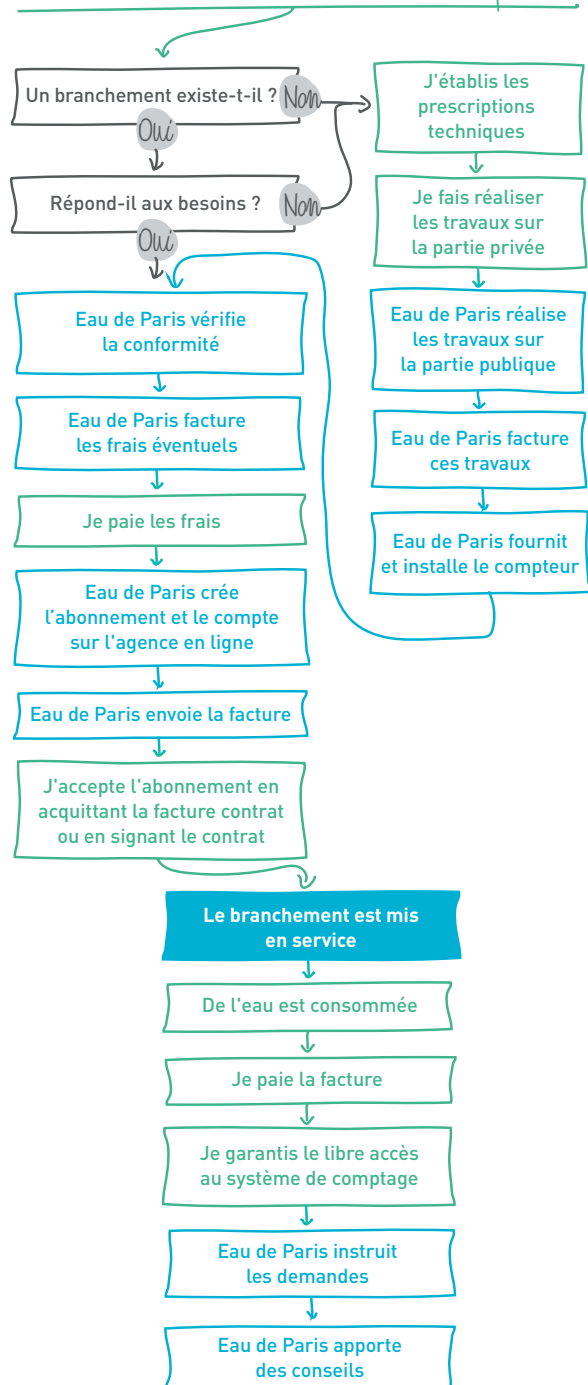
Toute demande de résiliation d'un abonnement de secours incendie sera adressée par l'abonné à son assureur ainsi qu'au service en charge des autorisations de construire.



## CHAPITRE III

# Branchements, dispositifs de comptage et installations intérieures

## J'ai besoin d'être raccordé au réseau d'eau potable



## Article 12 - Conditions d'établissement, de modification, de renouvellement, de mise en conformité et d'entretien des branchements

En principe, un branchement est établi pour chaque immeuble. Toutefois, sur décision du service, plusieurs branchements distincts pourront être établis pour un même immeuble.

Les occupants de locaux commerciaux, industriels ou artisanaux situés en rez-de-chaussée, peuvent être alimentés par des branchements distincts du branchement général de l'immeuble. Cette mesure est conditionnée à l'accord d'Eau de Paris et à l'autorisation du propriétaire des locaux ou de leur représentant légal. Cette dernière autorisation est donnée par écrit et doit être produite à l'appui de la demande de branchement.



Vérification de conformité



## 12-1 Conditions techniques

Le délai moyen de réalisation d'un branchement est de 3 mois selon les étapes suivantes :



\* Durées données à titre indicatif, à compter du renvoi du dossier complet, hors délais de création du branchement particulier à l'égout de la section d'assainissement de Paris

\*\* Contrôle technique sanitaire par Eau de Paris

Les branchements sont définis par Eau de Paris qui en détermine, d'après les informations fournies par le demandeur dans le formulaire de demande d'un nouveau branchement, le tracé, le diamètre et la constitution, ainsi que le calibre, le type et l'emplacement du système du comptage général.

Il convient d'intégrer dans la demande, outre le branchement d'alimentation générale, autant que nécessaire les besoins en matière de sécurité incendie privative ou de branchements mixtes. Le dossier de demande de branchement complet est nécessaire à l'instruction de la demande par le service.

L'établissement ou le renforcement d'un branchement d'eau potable est effectué suivant les règles de l'art. Pour le renforcement d'un branchement, il appartient à l'abonné de transmettre au service la note de calcul du plombier définissant les besoins effectifs en eau.

Afin d'éviter toute stagnation de l'eau, le délai entre la désinfection du nouveau branchement et son raccordement au réseau intérieur doit être le plus court possible et ne peut être supérieur à 15 jours.

À l'issue de ce raccordement, qui permet l'ouverture à titre provisoire du branchement, le propriétaire dispose d'un délai maximal de 21 jours pour procéder à l'ensemble des dispositions sanitaires de désinfection. Si les résultats sont conformes, Eau de Paris procède à l'ouverture définitive du branchement.

Si le délai de 21 jours est expiré ou si les résultats s'avèrent non conformes, il sera nécessaire de réaliser à nouveau l'ensemble des dispositions sanitaires de désinfection, d'analyse et d'autorisation d'ouverture aux frais du demandeur.

La partie du branchement située sous la voie publique jusqu'à la limite de la propriété à desservir est installée dans les conditions suivantes et conformément au règlement du service public d'assainissement :

- si la conduite publique d'alimentation est posée en égout, le branchement est installé dans le branchement particulier d'égout desservant l'immeuble ; cependant si les dispositions techniques ne permettent pas d'installer le ou les branchements demandés, le branchement est posé dans une galerie technique, un caniveau ou un fourreau étanche drainé à l'égout, ces ouvrages étant construits conformément aux dispositions techniques définies par Eau de Paris ;
- si la conduite publique d'alimentation est enterrée, le branchement est installé sous fourreau étanche également enterré.

Le dispositif de comptage doit être installé en domaine privé, le plus près possible des limites du domaine public :

- soit dans un espace commun de l'immeuble ;
- soit dans une chambre ou un regard enterré dont l'emplacement, la construction, les dimensions et l'accès sont conformes aux dispositions techniques et aux règles de sécurité définies par Eau de Paris.

La partie du branchement située à l'intérieur de la propriété et le dispositif de comptage doivent être accessibles facilement et à tout moment au personnel d'Eau de Paris et entretenue.

La dimension de la chambre de comptage ou de la surface réservée dans l'espace commun de l'immeuble devra être au minimum celle indiquée ci-dessous :

Regard : Profondeur intérieure minimum de 1,20 m  
 Branchement de 20 à 40 mm de diamètre = > 1 m x 1,50 m  
 Branchement de 60 à 80 mm de diamètre = > 1,20 x 3,50 m  
 Branchement de 100 à 150 mm de diamètre = > 1,20 x 4 m  
 Branchement de 200 et plus de diamètre = > 1,50 x 4,50 m



Pour les locaux sous tampon, une hauteur minimum de 2 mètres devra être respectée avec un tampon qui devra être facilement manœuvrable, sécurisé, équipé d'une échelle et de ventilations hautes et basses.  
Les dimensions d'un local en bâtiment sont identiques à celles d'une chambre de comptage pour une même catégorie de diamètre de branchements.  
La hauteur minimale sous plafond du local en bâtiment sera de 2 mètres.

Le demandeur exécute ou fait exécuter à ses frais, par la société de son choix, les travaux relatifs à la création de la chambre de comptage.

Pour toute modification du local pouvant impacter les équipements d'Eau de Paris, l'abonné devra solliciter l'accord préalable d'Eau de Paris.

Eau de Paris peut procéder, de sa propre initiative et à ses frais, au déplacement du compteur, et par conséquent aux travaux afférents, afin de le placer au plus près des limites du domaine public. Il en informe au préalable l'abonné, qui ne peut s'y opposer.  
Une fois les travaux d'installation et de pose réalisés, le local devient la responsabilité de l'abonné qui doit le maintenir en état et en permettre l'accès.

## 12-2 Conditions d'exécution des travaux

L'abonné exécute ou fait exécuter dans les règles de l'art par l'entreprise qualifiée de son choix, à ses frais :

- les travaux de génie civil en propriété privée rendus nécessaires par la construction, la modification, la mise en conformité et le renouvellement du branchement, tels que définis au cas par cas par Eau de Paris ;
- les travaux de remise en état des installations mises en place par toute personne autre qu'Eau de Paris postérieurement à l'établissement du branchement et les travaux d'adaptation éventuelle des installations intérieures à la suite des interventions effectuées sur le branchement ;
- les travaux d'installation du branchement, y compris éventuellement ceux des galeries techniques, caniveaux ou fourreaux ;
- les travaux de modification tels que les augmentations de diamètre de branchement demandés par l'abonné ou rendus nécessaires par une évolution de la consommation de l'abonnement concerné, suite à signalement de l'abonné ou au constat par Eau de Paris ;
- les travaux d'entretien, de réparation ou de mise en conformité pouvant résulter d'une faute ou d'une négligence prouvée de l'abonné ;
- les travaux de réfection définitive des chaussées et trottoirs lorsqu'il y a eu construction ou modification d'un branchement enterré dans les conditions fixées au règlement de voirie.

Eau de Paris exécute ou fait exécuter par une entreprise qualifiée, qu'elle aura sélectionnée, à sa charge :

- les travaux d'entretien et les travaux de renouvellement de la prise sur conduite publique au point de livraison tel qu'il est défini au glossaire du présent règlement ;
- les travaux de mise en conformité du branchement sur la partie relevant du domaine public, en amont du robinet d'arrêt avant compteur, sous réserve que la modification ne relève pas d'une faute ou négligence de l'abonné
- la fourniture et l'installation du système de comptage ;
- les travaux de pose, d'entretien et de mise en conformité des compteurs et système de télérelève, sous réserve des dispositions prévus à l'article 16.

Suite à une faute ou négligence de l'abonné, Eau de Paris peut procéder aux frais de l'abonné à la remise en état du branchement. Cette remise en état fait l'objet d'un devis adressé à l'abonné accompagné d'un constat formalisant la situation.

Si les installations existantes au droit de l'immeuble à desservir ne permettent pas de satisfaire les besoins en eau (y compris ceux de protection contre l'incendie) Eau de Paris ne peut accorder un nouvel abonnement qu'après réalisation, aux frais du demandeur, des travaux de renforcement et d'extension nécessaires pour satisfaire les besoins prévisibles.

## 12-3 Responsabilités

La partie du branchement située sous la voie publique fait partie intégrante du service public de l'eau. Eau de Paris prend à sa charge les réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement.

La partie du branchement située en domaine privé est sous la garde et la surveillance de l'abonné.

Eau de Paris est seule habilitée à intervenir pour réparer le branchement, assurer son entretien ainsi que son remplacement en tant que de besoin. L'abonné est tenu de laisser accessible le branchement, jusqu'au dispositif de comptage inclus.

Toute modification des modalités d'accès au point de livraison doit faire l'objet d'une information préalable d'Eau de Paris et doit dans tous les cas respecter les dispositions prévues à l'article 12-1.

En cas d'impossibilité d'accès ou de locaux insalubres ne permettant pas la réalisation des actions d'entretien ou de relève, l'abonné s'expose à l'application des différents frais et pénalités prévus par le présent règlement à l'article 20. Les conséquences d'un refus d'accès sont décrites à l'article 14.

L'entretien à la charge d'Eau de Paris ne comprend pas :

- les frais de remise en état des installations mises en place par l'abonné postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande de l'abonné ou rendus nécessaires par l'évolution des besoins en eau de l'immeuble ;
- les frais de réparation résultant de toute dégradation du fait de la négligence ou d'une faute de l'abonné. L'abonné est responsable de l'environnement du branchement et doit signaler sans retard à Eau de Paris toute dégradation de celui-ci.

## Article 13 - Conditions de mise en service des branchements

La réalisation du branchement ne peut avoir lieu qu'après acceptation du devis des travaux par le futur abonné. La réalisation du raccordement et la mise en service du branchement seront engagées à réception du paiement des travaux à la charge de l'abonné.

S'il existe un branchement antérieurement fermé, conformément aux dispositions de l'article 7, le montant des travaux pour la nouvelle connexion du branchement, sa désinfection et des contrôles techniques et sanitaires, feront l'objet d'un devis adressé à l'abonné.

Eau de Paris est tenue de fournir de l'eau à tout demandeur remplissant les conditions énoncées au présent règlement, une fois les travaux opérés et la conformité du contrôle technique sanitaire obtenue, sur la base du contrat dûment signé ou de la facture-contrat acquittée, dans un délai de deux jours ouvrés suivant la souscription de l'abonnement s'il s'agit d'un branchement existant, sous réserve du respect des dispositions sanitaires réglementaires et du présent règlement.

Avant son raccordement au réseau par un branchement nouveau ou remis en service, toute installation intérieure doit faire l'objet d'un contrôle technique sanitaire et d'un contrôle de désinfection, aux frais du demandeur, par Eau de Paris. La procédure relative à ces contrôles et leurs coûts sont portés à la connaissance de l'abonné lors de la demande de raccordement du branchement au réseau.

## Article 14 - Installations intérieures de l'abonné, fonctionnement, règles générales

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des canalisations et appareils de toute nature, situés à l'aval du point de livraison tel que défini au glossaire, et désignés par "installations intérieures", y compris éventuellement à l'extérieur des bâtiments, sont exécutés aux frais de l'abonné par les installateurs de son choix.

Eau de Paris est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures de l'immeuble sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique. L'abonné est seul responsable de tous les dommages causés à lui-même, à Eau de Paris ou aux tiers tant par l'établissement que par le fonctionnement de ses installations intérieures sauf s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence d'Eau de Paris.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement ou le réseau public, notamment par coup de béliet, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement immédiate et sans préavis. Eau de Paris peut imposer un dispositif anti-béliet en cas de nécessité.

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, sauf autorisation expresse d'Eau de Paris.

Conformément aux dispositions sanitaires réglementaires, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, de permettre, à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution sous quelque forme que ce soit du réseau public d'eau potable.

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations intérieures n'incombent pas à Eau de Paris qui ne peut donc être tenu pour responsable de la dégradation de la qualité de l'eau dans ces installations intérieures et des conséquences au plan sanitaire, ainsi que de tout dommage causé par l'existence, le fonctionnement ou le défaut d'entretien desdites installations intérieures.

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 dispositions sanitaires réglementaires, Eau de Paris, l'autorité sanitaire compétente ou tout organisme mandaté par elle, peuvent procéder à leur vérification aux frais de l'abonné.

En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, le branchement peut être fermé d'office, sans préavis ni indemnité.

En cas de coupure d'eau, il appartient aux abonnés et usagers d'assurer l'étanchéité de leurs installations intérieures, notamment par le maintien des robinets de puisage à leur position de fermeture pour éviter toute inondation lors de la remise en eau. Ils devront de même prendre toutes précautions pour éviter tout accident aux appareils et, en particulier, à ceux dont le fonctionnement normal nécessite une alimentation en eau continue.

L'abonné n'est pas autorisé à :

- user de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires, et notamment en céder ou en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;
- 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 général ;
- modifier le dispositif de comptage général, ou y adapter un dispositif complémentaire quelconque, en gêner le fonctionnement, démonter le compteur, le reposer à l'envers ;
- empêcher l'accès au compteur ;
- manœuvrer le robinet de prise sur conduite publique et/ou démonter tout ou partie du branchement ou du seul dispositif de comptage général ;

- faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt situé à l'aval du compteur général ou du robinet de purge ou les fermetures ou ouvertures effectuées en cas d'incendie sur les branchements mixtes. À ce titre, l'abonné ne peut manœuvrer ou tenter de manœuvrer le robinet de prise en charge ou le robinet d'arrêt amont, ouvrir ou fermer le branchement lui-même ;
- utiliser des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et utiliser des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques.

Toute infraction à ces dispositions expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement, sans préjudice des poursuites qu'Eau de Paris pourrait exercer contre lui et des pénalités qu'elle pourrait lui appliquer dans ce cadre.

En cas de modification du système de comptage (compteur et/ou télé relevé) du fait de l'abonné, le système modifié sera déposé et remplacé par Eau de Paris aux frais de l'abonné par un système conforme aux prescriptions d'Eau de Paris. Des pénalités seront aussi appliquées pour prise d'eau frauduleuse et manœuvre de vanne illégale.

Les modalités particulières applicables dans le cadre de l'individualisation des abonnements en habitat collectif sont précisées à l'annexe 3 du présent règlement.

## Article 15 - Installations intérieures de l'abonné - clauses spécifiques

### 15-1 Clauses spécifiques aux Installations intérieures de lutte contre l'incendie

Hormis le cas des branchements mixtes visés au glossaire, la distribution intérieure raccordée sur le branchement de secours contre l'incendie ne doit comporter aucune autre prise que celle des appareils ou robinets nécessaires au puisage de l'eau destinée à combattre les incendies, effectuer les essais ou opérer la vidange des conduites ; les communications entre les installations spéciales de défense incendie et les installations intérieures utilisées pour l'alimentation générale sont interdites. En cas de découverte de telles communications, la consommation constatée depuis le dernier relevé du compteur général sera facturée suivant les tarifs en vigueur jusqu'à la suppression de la communication.

Eau de Paris pourra prescrire la mise en place à l'aval du branchement incendie d'un dispositif anti-retour agréé par l'autorité compétente. Ce dispositif adapté au risque sera installé par l'abonné à ses frais. L'abonné devra en assurer l'entretien régulier, la surveillance et le bon fonctionnement.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule bée (par écoulement libre de l'eau en extrémité de la conduite, sans organe régulateur, de type vanne, robinet...). Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau, sauf autorisation expresse d'Eau de Paris.

En cas de modifications apportées aux installations intérieures de défense incendie, l'abonné doit informer Eau de Paris au préalable de l'évolution de ses besoins en eau.

L'utilisation des installations et équipements de lutte contre l'incendie est exclusivement réservée à cet usage, ce dernier incluant les exercices permettant de contrôler périodiquement leur bon fonctionnement.

Lorsqu'un essai des appareils de défense incendie de l'abonné est prévu, Eau de Paris doit en être informée.

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement ordinaire.

La responsabilité d'Eau de Paris ne pourra être recherchée en cas de fonctionnement insuffisant des installations et des prises d'incendie appartenant à l'abonné. En cas d'arrêt d'eau programmé sur le réseau et dans l'éventualité où celui-ci impacte le fonctionnement d'un branchement de secours incendie, il appartient à l'abonné de notifier à son assurance la non-disponibilité du branchement.

#### 15-2 Clauses spécifiques applicables à l'utilisation d'eau ne provenant pas du réseau public

Tout abonné disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique d'eau potable doit en avvertir Eau de Paris, conformément aux dispositions de l'annexe 5. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure d'eau potable après compteur général est formellement interdite.

Tout branchement desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques (non destinées à l'alimentation humaine, à l'hygiène et à la santé) ou des ressources non autorisées, comportant des risques de contamination pour le réseau, devra disposer à l'aval immédiat du branchement d'un dispositif anti-retour agréé par l'autorité compétente. Ce dispositif adapté au risque sera installé par l'abonné à ses frais. L'abonné devra en assurer l'entretien régulier, la surveillance et le bon fonctionnement et en apporter la preuve.

En cas de risque de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution par les eaux provenant d'une autre source, Eau de Paris peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture du branchement d'eau.

#### Article 16 - Système de comptage (compteur et système de relevé à distance) : régime, relevés, fonctionnement, entretien

L'enregistrement de la consommation d'eau est assuré au moyen d'un ou, éventuellement, de plusieurs systèmes de comptage généraux placés sur le branchement.

Le comptage est assuré par le compteur d'eau. Dans les limites des contraintes techniques liées aux technologies de relevé à distance, Eau de Paris équipe ce compteur d'un dispositif de relevé à distance et assure son entretien. Le dispositif de comptage à installer sur les branchements est fourni et installé à ses frais par Eau de Paris.

Toutes les facilités doivent être accordées par l'abonné à Eau de Paris pour l'installation de ces dispositifs à l'intérieur ou, le cas échéant, à l'extérieur de l'immeuble, ainsi que pour toutes les opérations de relevé, contrôle et entretien du système comptage. Eau de Paris doit ainsi être en mesure d'accéder au local de comptage à tout moment, y compris en situation d'urgence. Toute réclamation d'un abonné sur les volumes d'eau consommés ne pourra en outre être instruite qu'après vérification des données issues du comptage et au besoin enquête sur place.

En cas d'impossibilité d'accéder au système de comptage, Eau de Paris peut mettre l'abonné en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de satisfaire à ses obligations dans un délai de 10 jours. Ce délai peut être porté à deux mois, si des travaux sont nécessaires, en particulier lorsque la chambre de comptage est physiquement inaccessible, du fait de la présence de murs ou d'obstacles.

En cas de refus d'obtempérer à l'expiration du délai imparti, Eau de Paris peut :

- appliquer une ou plusieurs pénalités prévues à l'article 20, jusqu'à obtention de l'accès ou la salubrité de la chambre de comptage ;
- poser un second compteur, aux frais de l'abonné, si l'aménagement de l'immeuble et l'égout le permettent. Ce dernier deviendra la nouvelle limite de responsabilité. Dans le cas où l'impossibilité d'accéder au compteur général aurait pour conséquence d'empêcher Eau de Paris de constater l'existence

d'une fuite visible sur branchement, la responsabilité de l'abonné sera engagée. Ainsi, Eau de Paris pourra mettre à la charge de l'abonné le coût engendré par la fuite (volumes d'eau, dégâts sur branchement ou sur le système de comptage, etc.) jusqu'à réparation et mise en conformité de l'accès ;

- saisir les autorités compétentes pour ordonner l'accès au branchement ;
- interrompre la fourniture de l'eau.

Si le dispositif de relevé à distance n'a pu être installé du fait de l'abonné, Eau de Paris procédera à un relevé manuel des compteurs en question avec une périodicité semestrielle. Chaque relevé manuel entraînera l'application de frais forfaitaires de déplacement pour le relevé manuel de compteur visés à l'article 20 du présent règlement.

Les dispositifs de comptage sont réparés ou remplacés aux frais d'Eau de Paris, sauf détérioration ou modification d'usage par l'abonné sans qu'Eau de Paris en ait été informée au préalable et qu'elle ait pu s'assurer de la compatibilité avec le branchement et le compteur existants. Il en est de même pour toute situation résultant d'une défaillance de l'abonné au regard de ses obligations de garde et de surveillance visées à l'article 14 du présent règlement.

Tout remplacement et toute réparation de compteur ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (changement d'usage de l'eau, incendie, introduction de corps étrangers, carence de l'abonné dans la protection du compteur notamment contre le gel, chocs extérieurs, retours d'eau chaude notamment) sont effectués par Eau de Paris aux frais de l'abonné selon les tarifs en vigueur.

Lors de la souscription de l'abonnement, Eau de Paris délivre à l'abonné toute information utile sur les mesures à prendre pour assurer la protection du compteur, en particulier contre le gel et les chocs.

En cas de détection par Eau de Paris d'une consommation inadaptée au compteur et au branchement, Eau de Paris pourra être amené à pratiquer des travaux d'adaptation du compteur et du branchement, afin de garantir le comptage le plus juste possible pour tous les abonnés.

Eau de Paris peut procéder à son remplacement par un autre compteur adapté à ses besoins et en cohérence avec le diamètre du branchement.

Toutefois, si du fait d'une consommation inadaptée, et faute de signalement par l'abonné du changement d'usage, Eau de Paris est amené à changer plus de 2 fois sur une période de 2 ans le système de comptage, alors les frais de changement ultérieurs de compteur et/ou de dimensionnement du branchement seront facturés à l'abonné.

L'abonné doit signaler tout changement d'usage à Eau de Paris. Si le compteur général d'un abonné ne correspond plus à ses besoins, Eau de Paris peut procéder à son remplacement par un autre compteur adapté à ses besoins nouveaux.

Les conditions des travaux de modification, tels que les adaptations de diamètre de branchement sont détaillées dans l'article 12. Les travaux portant sur une augmentation de la taille du branchement sont à la charge de l'abonné.

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ou en l'absence de relevé du compteur, la consommation est estimée sur la base des consommations antérieures et redressée sur la base de l'index réel suivant.

Dans le cas où l'abonné empêcherait les interventions ou réparations jugées nécessaires sur le dispositif de comptage, Eau de Paris est en droit d'interrompre la fourniture de l'eau, après mise en demeure non suivie d'effet dans les quinze jours pour les locaux professionnels.

L'abonné peut à tout moment contrôler lui-même la consommation d'eau de son immeuble relevée, via son espace en ligne.

## Article 17 - Compteurs et vérification

Les compteurs sont vérifiés par Eau de Paris conformément à la réglementation en vigueur. De plus, Eau de Paris pourra procéder à ses frais à la vérification des compteurs aussi souvent qu'elle le juge utile.

L'abonné a le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. En cas de contestation, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage.

Eau de Paris informe préalablement l'abonné du coût de l'étalonnage proprement dit sur le banc d'essai agréé du laboratoire de débitmétrerie d'Eau de Paris.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par Eau de Paris. De plus, la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée par Eau de Paris sur la base des consommations enregistrées par le nouveau système de comptage, pour la période de consommation contestée, confirmée par le service.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, la pose d'un nouveau compteur s'effectue aux frais d'Eau de Paris.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné et les volumes facturés sur la base du compteur étalonné valent présomption de preuve.



Aqueduc de la Vanne

## CHAPITRE IV

# *Paiements*



## Article 18 - Paiement des branchements

Toute création, modification et renforcement de branchement à la demande de l'abonné donnent lieu au paiement, par le demandeur, du coût des travaux sur la base de la tarification en vigueur. Le règlement de la facture conditionne la mise en service du branchement.

Pour tout branchement de diamètre inférieur ou égal à 40 mm, les tarifs d'intervention sont forfaitaires et incluent l'étude technique et de faisabilité, les vérifications de conformité des installations de plomberie privées de la chambre de comptage, la réalisation des travaux de branchement, la désinfection et le contrôle qualité.

Pour tout diamètre supérieur ou égal à 60 mm, Eau de Paris réalise un devis.

Le devis est valable trois mois. Après acceptation, le demandeur dispose d'un délai d'un an pour permettre la pose effective du branchement dans les conditions techniques mentionnées à l'article 13 et son ouverture définitive.

Dans tous les cas, l'abonné doit retourner le devis avec pour les diamètres supérieurs ou égaux à 60 mm, un acompte de 50 %.

Toute demande de déplacement de compteur et de reprise d'un branchement fermé, à la demande de l'abonné donne lieu au paiement, par le demandeur, du coût des travaux sur la base d'un devis établi par Eau de Paris.

## Article 19 - Paiement des fournitures d'eau et des redevances du système de comptage

Excepté pour les consommations d'eau des bouches et poteaux d'incendie placés sur le domaine public, toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation au tarif applicable à la catégorie d'usagers correspondante.

Conformément aux dispositions de l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées, la facture d'eau distingue trois rubriques principales :

- le coût de la production de l'eau et de sa distribution qui inclut l'abonnement correspondant à la partie fixe de la facturation d'une part, la consommation correspondant à la partie variable de la facturation en fonction du volume consommé par l'abonné d'autre part.  
Les tarifs sont fixés respectivement par le Conseil d'administration d'Eau de Paris pour sa partie production et distribution et par le Conseil de Paris pour la part communale. Ils sont consultables sur le site [eaudeparis.fr](http://eaudeparis.fr)  
Le coût de l'abonnement est en fonction du diamètre du compteur et couvre ses frais de location et d'entretien ;
- le coût de la collecte des eaux usées, de leur transport et de leur traitement, avant qu'elles ne soient rendues, épurées, au milieu naturel. Le taux de ces redevances est fixé annuellement par délibération du Conseil de Paris pour la part « collecte », et du Conseil d'administration du Syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne (SIAAP) pour la part « transport-épuración » ;
- des redevances instituées par divers organismes publics pour financer les actions de protection de la ressource en eau, de lutte contre la pollution, de modernisation des réseaux de collecte et des voies navigables : Agence de l'eau Seine-Normandie et Voies navigables de France.  
Tout changement de tarif est mentionné à l'occasion de la première facture pour laquelle le nouveau tarif s'applique en précisant le tarif concerné et la date exacte d'entrée en vigueur.

## 19-1 Principes de facturation

La facturation est établie sur la base des volumes fournis enregistrés par le compteur posé par Eau de Paris.

Sa fréquence est généralement trimestrielle, sauf en cas de paiement fractionné par prélèvements mensuels, d'absence de consommation sur la période, ou si le montant de la facture est inférieur à 10 euros. Dans ces cas, la fréquence pourra être semestrielle ou annuelle.

Les redevances annuelles d'abonnement sont facturées à l'abonné au prorata temporis de la durée de son abonnement dans la période facturée.

Les factures sont adressées par voie postale ou par voie électronique.

Via l'Agence en ligne Eau de Paris, les abonnés ont un accès permanent à leurs factures : consultation, téléchargement, impression.

## 19-2 Modalités de paiement

Toute facture est exigible dès son émission. Elle est payable dans son intégralité dès sa réception.

Son règlement peut être réalisé :

- par prélèvement automatique,
- par chèque, en l'établissant à l'ordre d'Eau de Paris et en y joignant le TIP non signé de la facture ;
- par TIP, en retournant l'original du TIP daté et signé dans l'enveloppe jointe à la facture ;
- par virement ou carte bancaire, en se connectant à l'Agence en ligne Eau de Paris.

## 19-3 Retard de paiement

Si le règlement n'est pas intervenu dans un délai de vingt jours suivant l'émission de la facture, une lettre de relance est adressée à l'abonné ou à son mandataire (syndic...).

Lorsque la facture n'est pas acquittée dans le délai de quarante jours après sa date d'émission, Eau de Paris adresse une mise en demeure de payer. Cette mise en demeure est adressée 50 jours après la date d'émission de la facture.

Sauf mise en œuvre des dispositions prévues à l'article 20-4, le branchement peut être fermé jusqu'à paiement intégral des sommes dues, quinze jours après la mise en demeure, sans préjudice des poursuites qui peuvent être exercées contre l'abonné.

Cette coupure ne s'applique pas aux locaux d'habitation dont l'occupant dispose d'un contrat d'abonnement.

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement des redevances d'abonnement tant que l'abonnement n'a pas été résilié.

Si la réouverture intervient plus de quinze jours après la fermeture, une désinfection du branchement doit être réalisée aux frais de l'abonné.

## 19-4 Difficultés de paiement

En cas de difficulté pour s'acquitter de sa facture à bonne date, l'abonné doit contacter immédiatement Eau de Paris pour convenir, le cas échéant, de modalités de règlement adaptées à sa situation. Eau de Paris l'informerait sur les possibilités de faire appel à des dispositifs d'aide prévus par la réglementation et pourra l'orienter vers les services sociaux parisiens.

Lorsque l'abonné a connaissance de difficultés de paiement de la part d'un usager, il a également la possibilité de l'informer des aides existantes et de l'orienter le cas échéant vers les services sociaux parisiens.

### 19-5 Écrêtement des factures liées à une augmentation anormale de la consommation d'eau potable dans les locaux d'habitation

**Les usagers occupants d'un local d'habitation ont droit, en cas de consommation anormale, à un écrêtement de leur facture d'eau conformément aux articles L.2224-12-4 III bis, R.2224-20-1 et R. 2224-19-2 du Code général des collectivités territoriales et dont les dispositions sont reprises dans les alinéas suivants.**

En application de ces dispositions du Code général des collectivités territoriales, dès qu'Eau de Paris constate, au vu du relevé de compteur enregistrant la consommation d'eau effective de l'abonné, une augmentation anormale du volume consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causé par la fuite d'une canalisation, il en informe l'abonné. Cet abonné en est informé par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la première facture suivant le constat. À l'occasion de cette information, Eau de Paris indique les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture.

Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé 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.

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne sur la période s'il présente à Eau de Paris, dans le délai d'un mois à compter de l'information faite par Eau de Paris dans les conditions prévues aux alinéas précédents, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.

L'attestation de l'entreprise de plomberie, à produire par l'abonné à Eau de Paris, indique que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation.

Bénéficient de ces dispositions les titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau potable d'un local d'habitation situé dans un immeuble individuel ou collectif. Ces dispositions s'appliquent également lorsque le local d'habitation comporte certaines parties utilisées à des fins professionnelles au sein d'un ensemble de pièces constituant un même logement.

Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont les fuites des canalisations de distribution d'eau potable après compteur qui alimentent les pièces du local d'habitation.

En revanche, Eau de Paris ne peut accorder à un abonné cet écrêtement de la facture lorsque la demande présentée ne correspond pas aux conditions fixées par les articles L.2224-12-4 et R.2224-20-1 du Code général des collectivités territoriales.

Tel est le cas notamment quand :

- les locaux sont utilisés à des fins professionnelles,
- lorsque l'abonné d'un local d'habitation ne fournit pas les justificatifs nécessaires dans les délais prévus par le Code général des collectivités territoriales,
- les fuites d'eau sont dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage,
- les fuites surviennent sur les branchements secours incendie.

Eau de Paris peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à un contrôle, Eau de Paris engage, s'il y a lieu, la procédure de recouvrement. L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, à Eau de Paris de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Cette vérification se fait dans les conditions prévues par l'article 17 « compteurs et vérifications » du présent règlement. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par Eau de Paris, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

### Article 20 - Frais d'accès au service, de fermeture, de réouverture, de renforcement du branchement et divers - pénalités

Les frais et pénalités suivants sont fixés forfaitairement par le tarif en vigueur, tel que voté annuellement par le Conseil d'administration d'Eau de Paris :

#### 20-1 - Frais d'accès au service, de fermeture, réouverture, de renforcement du branchement

- Frais d'accès au service
- Frais de vérification de compteur sur banc d'essai
- Frais de déplacement pour procédure interrompue de fermeture de branchement
- Frais pour rendez-vous non honoré, non reprogrammé
- Frais pour relevé de compteur non télé relevé (refus de pose d'une télé relevé)
- Frais pour affichage d'avis de fermeture du branchement
- Frais pour fermeture de branchement
- Frais pour réouverture de branchement
- Frais pour procédure interrompue de fermeture de branchement
- Frais prestations complémentaires fournies à la demande de l'abonné

#### 20-2 Pénalités

- Pour entretien ou relevé de compteur impossible (nonaccès ou insalubrité)
- Pour entretien ou relevé de compteur impossible (nonaccès ou insalubrité) après deux tentatives infructueuses
- Pour utilisation d'appareils interdits
- Pour prise d'eau frauduleuse. Cette pénalité s'ajoute au paiement du volume consommé, estimé par Eau de Paris
- Pour manœuvre de robinet et de vannes sur le réseau non autorisées
- Pour retour d'eau dans le réseau

Ces pénalités sont facturées indépendamment des procédures judiciaires qu'Eau de Paris pourrait engager à l'égard des abonnés contrevenants au présent règlement.

Ces frais et pénalités peuvent être recouvrés sur la facture d'eau, dans les conditions prévues à l'article 19.

Les différents montants des tarifs, redevances, frais et pénalités sont disponibles sur les sites internet [eaudeparis.fr](http://eaudeparis.fr) et [eau.paris.fr](http://eau.paris.fr), et sur demande au service Relation client. Ces tarifs et redevances sont décidés par le Conseil d'administration d'Eau de Paris.

### Article 21 - Paiement des prestations et fournitures d'eau relatives aux abonnements pour la lutte contre l'incendie (branchement de secours incendie)

L'utilisation des installations et équipements de lutte contre l'incendie est exclusivement réservée à cet usage, ce dernier incluant les exercices permettant de contrôler périodiquement leur bon fonctionnement.

L'eau fournie aux systèmes d'extinction mis en place dans l'enceinte des propriétés privées est facturée dans les conditions prévues à l'article 19.

L'abonné est tenu d'informer dans les meilleurs délais Eau de Paris de tout usage de ce branchement dans le cadre du secours incendie. Eau de Paris pourra procéder à tout moment aux vérifications nécessaires pour contrôler l'usage de l'eau fait.

La quantité d'eau livrée aux branchements de secours contre l'incendie sera payée au mètre cube, déduction faite des volumes nécessaires à la défense incendie et aux essais périodiques.

Toute consommation à d'autres fins que la défense incendie et aux essais périodiques sera facturée au tarif en vigueur des abonnements ordinaires et majorées d'une pénalité de 100 %.

L'abonné est redevable de l'abonnement ainsi que des taxes et redevances assises sur la consommation d'eau, dues aux organismes publics. Le tarif inclut l'intervention d'Eau de Paris en entretien curatif, sur demande motivée de l'abonné.

#### Article 22 - Participation à l'extension ou au renforcement du réseau

Si l'alimentation d'un branchement nécessite, lors de sa création ou à la suite d'une augmentation conséquente des consommations, le renforcement ou l'extension du réseau public, une participation au financement des travaux correspondants pourra être instituée par le Conseil de Paris, conformément aux dispositions du Code de l'urbanisme.



## CHAPITRE V

# Interruptions et restrictions du service de distribution

#### Article 23 - Interruption et perturbation résultant de cas de force majeure, de travaux et de l'exploitation du service

Eau de Paris ne peut être tenu responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure ou à une situation d'urgence y compris l'interruption de fourniture due au gel, à une pollution ou aux ruptures de canalisations.

Les modalités techniques d'exploitation normale du réseau public peuvent entraîner des modifications des caractéristiques de l'eau distribuée, notamment dans les cas de coupures d'eau ou chutes de pression nécessitées par l'exécution de travaux de réparation, de renouvellement, de modification ou d'extension des conduites de distribution et des branchements.

Dans ces conditions, Eau de Paris ne peut être tenu responsable des conséquences éventuelles de ces modifications, sauf faute avérée de sa part ou exploitation anormale du service.

Eau de Paris informe par voie d'affichage les abonnés au moins deux jours ouvrés à l'avance lorsqu'il procède à des travaux programmés nécessitant une interruption du service.

En principe, les coupures d'eau nécessitées par l'exécution de travaux de réparation ou autres seront effectuées de jour à la date fixée par Eau de Paris. Toutefois, à la demande d'un abonné, Eau de Paris pourra, si elle le juge possible, faire exécuter lesdits travaux en dehors des heures réglementaires de travail du personnel. L'abonné demandeur versera à Eau de Paris une avance, destinée à couvrir les dépenses supplémentaires qui en résulteront, sur la base du devis qu'il aura accepté.

De même, si pour des raisons d'exploitation des réseaux ou de situations techniques particulières, certains travaux à la demande d'un abonné ne peuvent être exécutés qu'en dehors des heures réglementaires de travail du personnel, les dépenses supplémentaires qui en découleront seront à la charge de cet abonné.

#### Article 24 - Restrictions à l'utilisation de l'eau et modification des caractéristiques de distribution

En cas de force majeure, Eau de Paris, en accord avec la Ville de Paris et les autorités compétentes, peut apporter, dans l'intérêt général et en fonction des possibilités de distribution, des limitations à la consommation d'eau, des restrictions à son utilisation, des modifications du réseau de distribution et de pression sans que sa responsabilité puisse être engagée. Eau de Paris doit avertir les abonnés de ces modifications.

#### Article 25 - Restriction de l'utilisation de l'eau en cas de lutte contre l'incendie

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

La manœuvre des bouches et poteaux d'incendie du réseau public incombe à Eau de Paris et à la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris.





## CHAPITRE VI

# Dispositions d'application

© François Grunberg - Marie de Paris

## Article 26 - Politique de protection des données

La présente politique de confidentialité pourrait évoluer en fonction du contexte légal et réglementaire et de la doctrine de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

### 26-1. Données collectées

Eau de Paris, en tant que responsable de traitement, veille à ne collecter que des données strictement nécessaires à la finalité des traitements mis en œuvre. Le refus de fournir les informations nécessaires à la création d'un contrat entraînera l'impossibilité de créer ledit contrat et d'accéder au service.

### 26-2 Finalités de la collecte

Les traitements mis en œuvre répondent à des finalités explicites, légitimes et déterminées.

Les données sont traitées principalement pour les finalités suivantes :

- la gestion du service public de l'eau et des abonnements au service public de l'eau (notamment demande et suivi du contrat d'abonnement, demande et suivi de travaux ou de services, facturation, comptabilité, recouvrement, contentieux...);
- le suivi de la relation d'Eau de Paris avec ses abonnés et usagers.

Ces finalités ont été portées à la connaissance du Délégué à la protection des données d'Eau de Paris qui les a intégrées dans son registre.

Les traitements réalisés sont nécessaires à l'exécution d'un contrat ou sont justifiés par l'intérêt légitime d'Eau de Paris d'apporter la plus grande qualité de service possible.

### 26-3 Destinataires des données

Les données à caractère personnel pourront être transmises aux services concernés d'Eau de Paris, aux sous-traitants concernés d'Eau de Paris, à la mairie de Paris en tant qu'autorité organisatrice du service public de l'eau et gestionnaire des mesures d'aide au paiement des factures d'eau, aux organismes gérant les services d'assainissement ainsi qu'aux organismes émetteurs de taxes et redevances en relation avec la facture d'eau. Les données ne font pas l'objet d'un transfert hors Union européenne.

### 26-4 Conservation des données

Eau de Paris ne conserve les données à caractère personnel que pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées, c'est-à-dire pendant la durée de la relation contractuelle, augmentée des durées de conservation légales et dans le respect de la réglementation en vigueur.

### 26-5 Sécurité

Eau de Paris assure la sécurité des données à caractère personnel en mettant en place une protection des données renforcée par l'utilisation de moyens de sécurisation physiques et logiques.

### 26-6 Droits des personnes concernées

Conformément à la réglementation en vigueur, toute personne dispose :

- d'un droit d'accès et de rectification des informations qui la concernent ;
- d'un droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel pour des motifs légitimes, ainsi que d'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale ;
- d'un droit à l'effacement si les conditions sont remplies ;
- d'un droit à la limitation du traitement si les conditions sont remplies ;
- d'un droit à la portabilité des données si les conditions sont remplies ;
- du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elle entend que soient exercés, après son décès, ces droits.

Pour exercer ces droits, il est nécessaire d'adresser un courrier au Délégué à la protection des données d'Eau de Paris, accompagné de la photocopie d'un titre d'identité comportant une signature, à l'adresse postale suivante :

Eau de Paris, Délégué à la protection des données – Service des affaires juridiques, 19 rue Neuve Tolbiac, 75013 PARIS

Ou à l'adresse de courrier électronique : [cnil-edp@eaudeparis.fr](mailto:cnil-edp@eaudeparis.fr)

En outre, la personne a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris CEDEX 07.

## Article 27 - Réclamations

Eau de Paris est à la disposition des abonnés pour répondre à toute demande. En cas de réclamation, Eau de Paris a mis en place un dispositif permettant de régler à l'amiable le litige qui opposerait l'abonné à elle concernant la fourniture du service.

Toute demande doit en premier lieu être formulée au Service Relation client par courriel ou courrier. Si l'abonné n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation client ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai de deux mois, il peut saisir le Pôle réclamations d'Eau de Paris :

Par courrier à l'adresse figurant sur la facture d'eau.

ou via le formulaire disponible sur [agence.eaudeparis.fr](http://agence.eaudeparis.fr) 24h/24, 7j/7

Si l'abonné n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Pôle réclamations ou s'il n'a pas pu obtenir de réponse après un délai de deux mois, il peut alors recourir à la médiation des litiges de consommation, en application des articles L612-1 et suivants du Code de la consommation. Le recours à cette médiation ne constitue pas une obligation.

Eau de Paris relève de la Médiation de l'eau. Le site internet [mediation-eau.fr](http://mediation-eau.fr) décrit le processus et les modalités de saisine de la médiation de l'eau.

Les parties au contrat sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur.

Les consommateurs, au sens du Code de la consommation bénéficient gratuitement du dispositif de médiation de l'eau. Dans les autres cas, un partage pour moitié des frais de traitement et d'instruction sera appliqué selon le barème de la Médiation de l'eau.

## Article 28 - Date d'application

Le présent règlement prendra effet à compter du 9 juillet 2018, tout règlement antérieur étant ainsi abrogé. Il sera porté à la connaissance de l'ensemble des abonnés.

## Article 29 - Modification du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés, notamment à l'occasion de l'expédition d'une facture.

Ces derniers peuvent user du droit de résiliation qui leur est accordé par l'article 7. Les résiliations qui interviennent dans ces conditions ont lieu sans indemnité.

## Article 30 - Clause d'exécution

Le Maire de Paris, les agents d'Eau de Paris habilités à cet effet en tant que de besoin sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

Délibéré et voté par le Conseil de Paris dans sa séance 2, 3, 4 et 5 juillet 2018.



Dispositions  
particulières

## ANNEXE 1 - INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU EN HABITAT COLLECTIF

### Article 1 - Objet

Le propriétaire, le promoteur, le bailleur public ou privé ou le syndicat de copropriété d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements, appelé dans la suite de la présente annexe "le propriétaire", peut demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements, en vertu de la réglementation en vigueur.

Chaque occupant de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier devient ainsi abonné au service public d'eau potable ; il reçoit sa facture d'eau et les informations concernant le service.

La présente annexe a pour objet de définir les conditions et modalités de fonctionnement des abonnements individuels et de l'abonnement collectif.

Les conditions administratives, techniques et tarifaires selon lesquelles les abonnements individuels peuvent être souscrits dans le cadre de l'individualisation sont précisées dans le document intitulé "Prescriptions techniques et administratives – abonnement individuel". Ce document est disponible auprès d'Eau de Paris.

### Article 2 - Processus de l'individualisation

Pour mettre en œuvre l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements, le propriétaire adresse une demande préliminaire, par écrit, à Eau de Paris.

Eau de Paris adresse, sous 15 jours les documents suivants :

- les prescriptions techniques et administratives nécessaires pour procéder à l'individualisation ;
- un formulaire précisant la liste des pièces constitutives du dossier technique ;
- le contrat d'abonnement et le formulaire de demande ;
- les conditions tarifaires en vigueur, consultables sur le site d'Eau de Paris [eaudeparis.fr](http://eaudeparis.fr) ou de la Ville de Paris [eau.paris.fr](http://eau.paris.fr) ;
- un exemplaire du présent règlement.

Le processus de l'individualisation se déroulera selon les prescriptions techniques et administratives et les documents cités ci-dessus.

### Article 3 - Abonnement collectif et abonnement individuel d'immeuble

Deux types d'abonnement sont souscrits dans le cadre de la mise en place de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau en habitat collectif :

- L'abonnement individuel, délivré pour chaque local d'habitation ou commercial. Les souscripteurs des abonnements individuels sont dénommés abonnés individuels. La consommation de chaque occupant est comptabilisée par le ou les compteur(s) du lot concerné ;
- L'abonnement collectif, souscrit par le propriétaire : cet abonnement concerne le point de livraison en pied d'immeuble. Le souscripteur de l'abonnement collectif d'immeuble est dénommé abonné collectif. Le compteur général comptabilise la consommation totale de l'immeuble. Le volume d'eau facturé à l'abonné collectif comprend la différence positive entre la consommation au compteur général de l'immeuble et la somme de tous les volumes relevés aux compteurs individuels de l'immeuble, y compris éventuellement ceux installés pour les puisages collectifs des parties communes.

L'individualisation est effectuée à la même date pour l'ensemble des contrats d'abonnement, collectifs et individuels.

Les futurs abonnés reçoivent un contrat d'abonnement auquel est joint le montant des frais forfaitaires d'accès au service définis à l'article 8 de cette annexe et accompagné du présent règlement et du catalogue des tarifs et redevances concernant la gestion des abonnements.

Le retour du contrat dûment renseigné et signé et accompagné des pièces administratives confirme l'adhésion de l'abonné aux conditions de son abonnement et vaut accusé de réception du présent règlement. La mise en eau s'opère une fois les frais d'accès au service acquittés.

### Article 4 - régime des dispositifs de comptage

#### 4-1 Installation

Eau de Paris fournit et pose les compteurs individuels. Si l'abonné dispose déjà de compteurs divisionnaires, Eau de Paris exigera leur dépose.

#### 4-2 Statut

Les dispositifs de comptage individuels sont fournis en location aux conditions fixées à l'article 8-3 de la présente annexe.

Eau de Paris prend à sa charge l'entretien et le renouvellement de ces dispositifs. Il est le seul habilité à intervenir sur ces dispositifs.

#### 4- 3 Autres dispositions

L'abonné individuel peut, à tout moment, contrôler lui-même la consommation indiquée au compteur. Eau de Paris ne peut être tenu responsable des variations de cette consommation et de leur surveillance.

Dans le cas où l'immeuble est équipé d'une installation technique collective (chaufferie, surpresseur...) pour laquelle la réglementation impose l'isolement par un dispositif anti-retour d'eau spécifique, l'installation dudit dispositif est assurée par le propriétaire, à ses frais et sous sa responsabilité.

L'entretien du dispositif anti-retour est assuré par une entreprise agréée sous la responsabilité du propriétaire. Une copie du certificat annuel attestant des opérations d'entretien réalisées par cette entreprise est à conserver sur site dans le carnet sanitaire de l'installation et doit être tenue à la disposition des services sanitaires et du service public de l'eau la réclamant.

Si l'abonné souhaite effectuer des modifications sur les dispositifs de comptage, celles-ci seront réalisées par Eau de Paris selon le barème des travaux en vigueur.

### Article 5 - Responsabilités en domaine privé de l'immeuble

Concernant les parties communes et locaux collectifs de l'immeuble

Eau de Paris a l'obligation d'entretien et de renouvellement des dispositifs de comptage individuels des abonnés individuels. Il prend à sa charge les réparations et les dommages pouvant résulter de leur existence. Le dispositif de comptable, tout comme pour le compteur général de l'immeuble doit être accessible par le service.

L'abonné collectif :

- a la garde et la surveillance de toutes les installations situées en parties communes de l'immeuble, y compris les installations entretenues par Eau de Paris (dispositifs de comptage individuels) ; il est seul responsable de tous les dommages causés sur ces installations, hormis ceux causés du fait d'Eau de Paris.

Il doit notamment informer sans délai Eau de Paris de toute anomalie constatée sur les dispositifs de comptage individuels situés dans les parties communes ;

- est responsable de l'entretien, du renouvellement et de la conformité permanente avec les prescriptions techniques des installations intérieures collectives, hormis les dispositifs de comptage individuels. Il est responsable des dommages et de leurs conséquences matérielles et immatérielles ayant pour origine l'existence de ces installations ou leur défaut d'entretien.

Il s'assure notamment que les installations intérieures n'altèrent pas la qualité, la pression et le débit de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble ;

- est tenu de respecter l'ensemble des obligations du présent règlement. En particulier, le propriétaire s'engage à garantir l'accès des agents d'Eau de Paris à l'intérieur de l'immeuble pour permettre le relevé, la vérification et l'entretien des compteurs, dispositifs de comptage individuels accessibles depuis les parties communes, ainsi que les arrêts de service nécessaires. En cas de protection de l'immeuble par digicode ou autre procédé, le propriétaire garantit un accès sur rendez-vous aux représentants d'Eau de Paris.

À défaut, les dispositions de l'article 16 du présent règlement relatives aux compteurs non accessibles s'appliquent. Le propriétaire est tenu d'informer Eau de Paris lors des départs et arrivées des occupants de l'immeuble ;

- est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur lorsqu'il en existe un, de manière à s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour l'installation intérieure de l'usager. La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable d'Eau de Paris, seul habilité à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques à respecter pour éviter les nuisances sur le réseau public.

Eau de Paris est en droit d'interrompre la fourniture d'eau si ces installations sont susceptibles de dégrader la qualité ou la pression de l'eau du réseau public.

#### Parties privatives

L'abonné collectif fait son affaire auprès des abonnés individuels de la répartition des responsabilités de surveillance, d'entretien et de renouvellement des installations intérieures situées en aval des dispositifs de comptage individuels, suivant les règles de droit ou contractuelles en vigueur dans l'immeuble, visant à s'assurer notamment que les installations intérieures n'altèrent pas la qualité, le débit et la pression de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble.

#### Installations intérieures privatives

Eau de Paris n'est pas tenue d'intervenir sur les installations intérieures privatives. Pour autant, Eau de Paris peut intervenir pour contrôler la conformité technique et sanitaire de l'installation.

Eau de Paris n'est pas responsable des dommages conséquents à un sinistre ayant son origine dans ces installations, ni des altérations de la qualité, de la pression et du débit de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble résultant de leur existence ou de leur défaut d'entretien.

En cas de changement d'abonné, si l'ancien occupant a mis fin à son abonnement et si un nouvel occupant ne souscrit pas un abonnement à partir de la même date, il appartient au propriétaire de prendre les mesures concernant l'alimentation en eau du logement jusqu'à l'arrivée d'un nouvel occupant ; l'abonné collectif est responsable des conséquences des dommages occasionnés par ces consommations.

#### Qualité de l'eau

Eau de Paris ne pourra être tenu pour responsable des pollutions ou dégradations de la qualité de l'eau trouvant leur origine dans l'existence, l'état ou le fonctionnement des installations intérieures de l'immeuble, notamment celles qui pourraient provenir d'éventuels retours d'eau chaude ou d'eau polluée en provenance des dispositions particulières échangeurs, ballons, chaufferies, surpresseurs... Il en est de même des dégradations de la qualité de l'eau résultant de phénomènes de corrosion affectant les installations intérieures ou de la configuration des réseaux intérieurs. Toutes les installations nécessaires pour éviter de tels incidents sont réalisées et entretenues par le propriétaire à ses frais et sous sa responsabilité.

L'abonné collectif se conforme aux dispositions légales et réglementaires en matière de santé publique concernant la qualité de l'eau. À cet effet, figurent dans les prescriptions techniques remises initialement au propriétaire certaines recommandations permettant de respecter lesdites dispositions, en particulier pour le plomb, s'agissant de la teneur limite réglementaire fixée à 10 µg/l. À cette fin, il est recommandé de limiter tout contact entre l'eau et les parties en plomb des canalisations, ce qui peut exiger le remplacement des parties en plomb de ces canalisations.

#### Article 6 - Obligations générales d'Eau de Paris

Dans le cadre des abonnements individuels en immeuble collectif, Eau de Paris respectera les obligations liées à la qualité, au débit et à la pression d'eau prévues à l'article 2 du présent règlement, sous réserve de la conformité technique et sanitaire du réseau intérieur. En revanche, il ne pourra être tenu pour responsable des dommages et de leurs conséquences, matérielles ou immatérielles, ayant pour origine :

- le fonctionnement défectueux, les défauts d'entretien ou de mise en conformité des installations intérieures appartenant au propriétaire de l'immeuble ;
- une faute ou une négligence du propriétaire sur les installations placées sous sa surveillance (branchement et dispositifs de comptage individuels).

#### Article 7 - Obligations des abonnés individuels

Les abonnés individuels sont tenus de respecter l'ensemble des obligations incombant aux abonnés ordinaires dans le cadre du présent règlement.

En particulier, les abonnés individuels s'engagent à garantir l'accès des agents d'Eau de Paris pour permettre le relevé et la vérification du ou des dispositifs de comptage individuels, ainsi que les arrêts de service nécessaires. À défaut, les dispositions de l'article 16 du présent règlement relatives aux compteurs non accessibles s'appliquent.

Les abonnés individuels doivent signaler leur départ à Eau de Paris ; à défaut, ils restent redevables du paiement de l'abonnement et de la consommation d'eau pendant la période d'inoccupation du logement.

Lorsque les installations intérieures privatives d'un abonné individuel sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution ou de ne pas être conformes aux dispositions sanitaires réglementaires, Eau de Paris, l'autorité sanitaire compétente ou tout organisme mandaté par la Ville de Paris, peuvent procéder à leur vérification.

L'abonné individuel n'est pas autorisé à :

- pratiquer un piquage ou un orifice d'écoulement en amont de son compteur ;
- modifier les dispositions du compteur ou y adapter un dispositif complémentaire quelconque, en gêner le fonctionnement ;
- utiliser les canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques.

En cas d'infraction à ces dispositions, ou en cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, le dispositif d'isolement individuel peut être fermé sans préavis ni indemnité.

#### Article 8 - Tarifs applicables et facturation

##### 8-1 Installation et conformité des compteurs

Lors de la signature du contrat d'abonnement collectif, le propriétaire est redevable des frais d'accès à l'individualisation, tant pour l'immeuble que pour chacun des lots individualisés.



Le propriétaire ne peut en aucun cas procéder à la répercussion sur les charges locatives des frais d'accès à l'individualisation, conformément aux textes en vigueur.

## 8-2 Accès à l'individualisation

En cas de mutation d'abonné individuel, les nouveaux abonnés sont redevables des frais d'accès au service correspondants.

## 8-3 Abonnement individuel

La facture de l'abonnement individuel comprend :

- le prix de fourniture au mètre cube applicable aux abonnements ordinaires et correspondant au volume d'eau consommé, majoré des redevances et taxes diverses assises sur cette consommation ;
- une redevance d'abonnement, par lot desservi.

Ces prix et redevances sont facturés et exigibles dans les mêmes conditions que les fournitures d'eau et les redevances compteurs visées à l'article 19 du présent règlement.

En cas de retard de paiement de facture d'un abonné individuel, Eau de Paris procède comme il est indiqué à l'article 19-3 du règlement.

## 8-4 Abonnement collectif

La facture d'eau de l'abonné collectif comprend :

- le prix de fourniture de l'eau correspondant au volume d'eau visé à l'article 3 alinéa 2 de la présente annexe, majoré des redevances et taxes diverses assises sur cette consommation ;
- la redevance d'abonnement du compteur général ;
- et si l'abonné a fait la demande de compteurs individuels supplémentaires dans les parties communes, une redevance d'abonnement par compteur individuel supplémentaire telle que définie au catalogue des prix et de redevances de gestion de l'abonnement.

## Article 9 - Résiliation de l'abonnement collectif

L'abonné collectif peut demander la résiliation de l'abonnement collectif avec un préavis de deux mois, après envoi d'un courrier de demande de résiliation en recommandé avec accusé de réception ou tout autre moyen présentant les garanties équivalentes.

Cette résiliation ne peut intervenir qu'après celle de la totalité des abonnements individuels. Il appartient à chaque abonné individuel de demander à Eau de Paris la résiliation de son contrat d'abonnement. La résiliation de l'abonnement collectif entraîne le retour à la situation antérieure, par transformation immédiate de l'abonnement collectif en abonnement ordinaire. Aucun titulaire d'abonnement individuel n'est en droit, pour ce motif, d'exercer de recours contre la Ville de Paris ou Eau de Paris.

Eau de Paris peut, pour sa part, suspendre puis résilier le contrat d'abonnement collectif et les contrats d'abonnement individuels en cas de non-respect du Code de la santé publique par le propriétaire, à tout moment après mise en demeure laissée sans suite. Cette mise en demeure en vue de la mise en conformité est adressée au propriétaire, avec information écrite de chaque abonné individuel.

Dans tous les cas, le retour au régime antérieur se fera à l'issue des relevés des index des compteurs individuels et du compteur général effectués le même jour.

Lors de la résiliation, les compteurs individuels seront soit déposés par Eau de Paris aux frais du propriétaire, soit rachetés par ce dernier, la valeur étant calculée sur la base du prix d'un dispositif neuf diminué de la part amortie, égale à 1/10 de la valeur à neuf par année écoulée depuis la pose du compteur.

## Article 10 - Résiliation de l'abonnement individuel

Hormis le cas de résiliation de l'abonnement collectif visé ci-avant, les abonnements individuels sont résiliés dans les conditions fixées au chapitre II du présent règlement.

## ANNEXE 2 : VOIES PRIVÉES FERMÉES

## Article 1 – Généralités

La présente annexe définit les droits et obligations réciproques entre Eau de Paris et les propriétaires riverains des voies privées fermées. Les voies privées fermées sont des propriétés privées.

## Article 2 – Conditions techniques

Les voies privées fermées doivent être équipées d'un dispositif de comptage, installé le plus près possible de la voie publique, à moins de cinq mètres de la limite de celle-ci, conformément aux conditions techniques du présent règlement. À défaut, Eau de Paris peut installer à sa charge le dispositif de comptage sous le domaine public, ce dernier constituant la nouvelle limite de responsabilité au sens de la définition du glossaire.

Les canalisations intérieures à la voie privée fermée ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, d'entraîner la pollution sous quelque forme que ce soit du réseau public d'eau potable à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, ni de dégrader sur leur parcours la qualité, le débit et la pression de l'eau.

Les propriétaires doivent exécuter ou faire exécuter à leurs frais par une entreprise de leur choix tous les travaux afférents à ces installations intérieures, notamment les travaux de premier établissement, de modification, de réparation, de recherche et de suppression des fuites.

Ils sont exclusivement responsables de toutes les conséquences dommageables auxquelles pourront donner lieu, soit pour eux-mêmes, soit pour les tiers, l'existence et le fonctionnement de ces ouvrages.

Pour les voies privées disposant d'une distribution d'eau non potable, les dispositions techniques, d'entretien, d'exploitation et financières sont les mêmes que celles applicables aux conduites d'eau potable. À défaut, le service public de l'eau pourra fermer l'alimentation en eau non potable jusqu'à mise en conformité des installations.

Toute sollicitation d'Eau de Paris concernant la création, l'entretien, le renouvellement, le déplacement ou la suppression des ouvrages hydrauliques existants au sein de la voie et des propriétés en son sein, donnera lieu à la mise en conformité des installations selon les prescriptions énoncées ci-dessus.

## Article 3 – Modalités d'abonnement

Les propriétaires de la voie et des immeubles riverains d'une voie privée fermée doivent désigner un représentant. Le contrat d'abonnement est établi au nom de celui-ci, lequel est redevable de la facture d'eau, charge à lui d'assurer sous sa responsabilité, en tant que de besoin, la répartition des consommations entre les différents propriétaires. Cette répartition n'incombe pas à Eau de Paris.

## Article 4 – Non-respect des conditions techniques

Au cas où les obligations des propriétaires d'une voie privée fermée ne seraient pas remplies, Eau de Paris en informera soit les abonnés de la voie privée fermée, soit le représentant de celle-ci. Eau de Paris adressera par lettre recommandée avec avis de réception, une mise en demeure pour remise en état de l'anomalie ou de la non-conformité constatée sur la partie privative. À défaut de réponse dans un délai de 6 mois, Eau de Paris pourra installer sans contestation possible un dispositif de comptage au droit de la conduite publique de distribution sous domaine public aux frais des abonnés selon les conditions énoncées à l'article 12. De plus, si la non-conformité est susceptible d'engendrer un risque pour la qualité de l'eau distribuée, Eau de Paris se réserve le droit de fermer l'alimentation en eau dans l'attente des travaux de mise en conformité exécutés par le service public de l'eau.

## ANNEXE 3 : EAU NON POTABLE

## Article 1 - Conditions d'accès

L'eau non potable est essentiellement destinée à assurer des besoins industriels et collectifs, notamment les besoins des services de la Ville de Paris. Elle ne peut être utilisée, conformément à la réglementation, dans les établissements et les cabinets de santé ainsi que les établissements de l'enfance.

Eau de Paris peut cependant, dans le cadre des dispositions sanitaires réglementaires, autoriser la souscription d'abonnement à l'eau non potable à d'autres demandeurs que la Ville de Paris, en tenant compte de la nature, de l'importance des besoins à satisfaire et des possibilités des réseaux. Le demandeur devra au préalable préciser les usages qu'il en fera.

## Article 2 - Conditions du service

La distribution d'eau non potable peut être soumise à des aléas et variations climatiques, qui ne permettent pas de garantir la pression ou la continuité du service.

L'abonné qui utilise l'eau non potable ne peut élever aucune réclamation et aucune recherche de responsabilité, ni au sujet des caractéristiques physiques, chimiques ou bactériologiques de l'eau ainsi fournie, ni en ce qui concerne l'obligation où il se trouverait de traiter cette eau pour la rendre propre à satisfaire aux besoins de son établissement.

## Article 3 - Gestion du service

Les conditions d'établissement des branchements, de gestion des abonnements sont définies lors de l'examen de la demande et donnent lieu à l'établissement d'un devis dans les conditions fixées à l'article 20 du présent règlement. Tout branchement d'eau non potable donne lieu à comptage.

## Article 4 - Tarifs

La quantité d'eau consommée est facturée au mètre cube.

Le prix de vente de l'eau non potable est fixé par une délibération d'Eau de Paris. Il est consultable sur le site internet.eaudeparis.fr.

## Article 5 - Installations intérieures

Les canalisations intérieures de distribution d'eau non potable doivent être identifiées selon les normes en vigueur.

Les stockages et les points de puisage doivent comporter les plaques et les pictogrammes caractéristiques, tels que définis par l'arrêté du 21 août 2008 relatif à la récupération des eaux de pluie et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments.

Toute communication ou possibilité de communication entre canalisations d'eau potable et d'eau non potable est formellement prohibée. Elle expose l'abonné à la résiliation immédiate et définitive de son abonnement d'eau non potable, toutes les conséquences de celle-ci étant mises à sa charge.

Plus généralement, en cas de risque sanitaire dûment constaté ou d'infraction aux dispositions réglementaires, le branchement d'eau non potable concerné sera immédiatement fermé et l'abonnement résilié. En outre, Eau de Paris ne pourra être tenu pour responsable des conséquences de l'infraction, tant vis-à-vis des tiers que de leur auteur.

## ANNEXE 4 - RÉCUPÉRATIONS ET USAGES DES EAUX DE PLUIE À L'INTÉRIEUR ET À L'EXTÉRIEUR DES BÂTIMENTS

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

Tout branchement desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques (non destinées à l'alimentation humaine, à l'hygiène et à la santé) ou des ressources non autorisées, comportant des risques de contamination pour le réseau, devra disposer à l'aval immédiat du branchement d'un dispositif anti-retour agréé par l'autorité compétente. Ce dispositif adapté au risque sera installé par l'abonné à ses frais. L'abonné devra en assurer l'entretien régulier, la surveillance et le bon fonctionnement et en apporter la preuve. Eau de Paris pourra procéder à des contrôles des installations.

La récupération et les usages des eaux de pluie à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments sont admis conformément à la réglementation en vigueur, soit l'arrêté du 21 août 2008 relatif à la récupération des eaux de pluie et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments.

Par ouvrage de récupération d'eau de pluie, le Code de l'environnement entend tout équipement de récupération de l'eau de pluie constitué des éléments de collecte, de traitement, de stockage, de signalisation et de distribution à l'intérieur des bâtiments.

Eau de Paris doit être avertie de l'utilisation d'eau de pluie à l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment existant.

Tout raccordement, temporaire ou permanent, du réseau d'eau de pluie avec le réseau de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est interdit.

En vertu de la réglementation en vigueur : « L'appoint en eau du système de distribution d'eau de pluie depuis le réseau de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est assuré par un système de disconnexion par surverse totale avec garde d'air visible, complète et libre, installée de manière permanente et verticalement entre le point le plus bas de l'orifice d'alimentation en eau destinée à la consommation humaine et le niveau critique. La conception du trop-plein du système de disconnexion doit permettre de pouvoir évacuer le débit maximal d'eau dans le cas d'une surpression du réseau de distribution d'eau de pluie. Les préconisations techniques à mettre en place sont disponibles sur <http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/usage-domestique-d-eau-de-pluie> ».

Plus généralement, en cas de risque sanitaire dûment constaté ou d'infraction aux dispositions réglementaires, Eau de Paris en avertira les autorités compétentes.

## ANNEXE 5 - CONTRÔLE DES OUVRAGES DE PRÉLÈVEMENT, PUIITS ET FORAGES, DES OUVRAGES DE RÉCUPÉRATION DES EAUX DE PLUIE AINSI QUE DES INSTALLATIONS PRIVATIVES DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET D'EAU NON POTABLE.

### Article 1 - Champ d'application du contrôle

Le contrôle vise à protéger le réseau public d'eau potable. Par conséquent il cible en priorité les ouvrages susceptibles de contaminer le réseau en tenant compte des caractéristiques locales.

Le contrôle s'applique en cas de :

#### 1-1 Dispositif de prélèvement puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique ayant fait ou non l'objet d'une déclaration en mairie

La réglementation applicable fixe l'obligation pour chaque particulier qui utilise ou souhaite réaliser un ouvrage de prélèvement d'eau souterraine à des fins d'usage domestique, de déclarer cet ouvrage ou son projet d'ouvrage auprès de la mairie. Cette obligation est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

Constituent un usage domestique de l'eau, au sens du Code de l'environnement, les prélèvements et les rejets destinés exclusivement à la satisfaction des besoins des personnes physiques propriétaires ou locataires des installations et de ceux résidant habituellement sous leur toit, dans les limites des quantités d'eau nécessaires à l'alimentation humaine, aux soins d'hygiène, au lavage et aux productions végétales ou animales réservées à la consommation familiale de ces personnes.

Est assimilé à un usage domestique tout prélèvement inférieur ou égal à 1000 m<sup>3</sup> d'eau par installation et par an, dans le cadre d'un usage familial.

#### 1-2 Dispositif de récupération d'eau de pluie réalisé à des fins d'usage domestique

Les ouvrages de récupération d'eau de pluie constituant l'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné conformément à la législation en vigueur sont également concernés par le contrôle.

Par ouvrage de récupération d'eau de pluie, le Code de l'environnement entend tout équipement de récupération de l'eau de pluie constitué des éléments de collecte, traitement, stockage, signalisation et distribution à l'intérieur des bâtiments.

Les services chargés du contrôle peuvent effectuer le contrôle sur la base de la déclaration d'usage effectuée en mairie pour toute personne s'alimentant, totalement ou partiellement, en eau à une source qui ne relève pas d'un service public et raccordée au réseau d'assainissement.

#### 1-3 Abonnement d'eau non potable

L'eau non potable est essentiellement destinée à assurer des besoins industriels et collectifs, notamment les besoins des services de la Ville de Paris. Elle ne peut être utilisée, conformément à la réglementation, dans les établissements et les cabinets de santé ainsi que les établissements de l'enfance.

Eau de Paris peut procéder à des contrôles sur les conditions d'usage de l'eau non potable sur toutes installations.

#### 1-4 Présomption forte d'utilisation d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public pouvant entraîner une contamination du réseau public

Eau de Paris peut effectuer un contrôle en cas de forte présomption d'utilisation d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public. Cette présomption repose notamment sur un des constats suivants :

- contamination du réseau public pouvant provenir de l'utilisation alternative de ressources en eau (eau de pluie, puits, forage);
- consommation en eau "anormalement basse" par rapport à la consommation habituelle d'un branchement ne se justifiant pas par un changement d'utilisateur ou par une période d'inoccupation

Si l'existence d'une autre ressource en eau est avérée, le coût du contrôle est à la charge de l'abonné. Dans le cas contraire, le coût du contrôle est assumé par Eau de Paris.

Le contrôle des puits et forages industriels ou des ouvrages de prélèvement situés dans des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) relève des services de police de l'eau des DRIEE (Direction Régionale et Interdépartementale de l'environnement et de l'énergie).

## Article 2 - Accès à la propriété privée

Les agents d'Eau de Paris peuvent accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable, du dispositif de comptage et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, prévu par la législation en vigueur (article L. 2224-12 du Code général des collectivités territoriales).

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

L'accès aux propriétés privées doit avoir été précédé d'un avis préalable de visite notifié aux intéressés au plus tard sept jours ouvrés avant celle-ci.

Le droit d'entrée dans les propriétés privées donne aux agents chargés du contrôle le droit de constater l'état des ouvrages et des installations privatives de distribution d'eau issue de puits, de forages et de la récupération d'eau de pluie.

Les agents chargés du contrôle ne sont pas habilités à pénétrer de force dans une propriété en cas de refus du propriétaire. Dans ces conditions, les agents relèveront donc, s'il y a lieu, l'impossibilité dans laquelle ils ont été mis d'effectuer leur contrôle, à charge pour les services judiciaires de constater ou de faire constater l'infraction.

Si l'abonné fait obstacle au contrôle en interdisant tout accès à sa propriété, Eau de Paris peut saisir le juge judiciaire, en référé en cas d'urgence, pour qu'il enjoigne sous astreinte au propriétaire de laisser les agents chargés du contrôle mener à bien leur mission. S'il apparaît en outre que ce refus porte atteinte à la salubrité des habitations ou de la voie publique, Eau de Paris saisira les services communaux et étatiques compétents afin qu'ils usent des pouvoirs qui leur sont reconnus par les lois et les règlements.

## Article 3 - Tarification et périodicité du contrôle

Le coût du contrôle est à la charge de l'abonné dans les conditions prévues par la Réglementation.

En cas de refus d'accès à sa propriété privée, le propriétaire peut se voir facturer le coût du déplacement des agents d'Eau de Paris.

Un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage peut être effectué en cas de non-respect de ce règlement et du règlement sanitaire de la Ville de Paris, sans attendre le délai réglementaire de cinq ans :

- lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures ;
- lorsque le contrôle relève des pouvoirs de police du maire ;
- en cas de présomption de pollution ;
- en cas de changement d'abonné.

Il s'appliquera à nouveau à compter de la date du contrôle de l'ouvrage du nouvel abonné par Eau de Paris.

## Article 4 - Modalités pratiques du contrôle

### 4-1 Concernant les puits et les forages

Outre la conformité réglementaire, le contrôle consiste à vérifier :

- la propreté et les protections des abords de l'ouvrage ;
- les canalisations sont bien repérées par un pictogramme sur l'ensemble du réseau de distribution ;
- il existe une plaque de signalisation à proximité de tout robinet de soutirage ;
- l'absence d'intrusion d'eaux de ruissellement ou de stockage de produits polluants à proximité immédiate du forage.

### 4-2 Concernant les ouvrages de récupération d'eau de pluie

Outre la conformité réglementaire, le contrôle consiste à vérifier que :

- l'accès au réservoir est sécurisé pour éviter tout risque de noyade ;
- il existe une plaque de signalisation à proximité de tout robinet de soutirage d'eau de pluie.

Que ce soit pour les puits et forages ou les ouvrages de récupération d'eau de pluie, toute interconnexion avec le réseau d'eau potable est strictement interdite.

L'alimentation éventuelle du réseau d'eau potable vers ces réseaux accessoires s'opère par surverse totale, avec en visible, pour éviter tout contact.

### 4-3 Concernant les installations privatives de distribution d'eau issue de prélèvements puits ou forages et de récupération d'eau de pluie

Outre la conformité réglementaire, l'agent d'Eau de Paris vérifie l'absence de connexion entre les installations privatives de distribution d'eau potable et celles considérées comme non potable, soit celles issues de prélèvements puits ou forages ou de récupération d'eau de pluie. L'alimentation eau potable, si nécessaire, doit être faite par surverse, pour éviter tout contact.

Si cette vérification est impossible (réseau enterré, encastré, inaccessible, etc.) ou en cas de doute, Eau de Paris peut procéder à la fermeture du branchement au niveau du réseau public.

## Article 5 - Suites du contrôle en cas de risque de contamination du réseau

Si le risque de contamination du réseau public perdure après une nouvelle visite de contrôle et une mise en demeure, Eau de Paris peut procéder à la fermeture du branchement d'eau.

Si vous ne souhaitez pas conserver ce document, pensez à le recycler dans le bac approprié.

Si vous souhaitez le partager, ce document est téléchargeable sur l'Agence en ligne : [agence.eaudeparis.fr](http://agence.eaudeparis.fr)







19 rue Neuve-Tolbiac  
75013 Paris  
[www.eaudeparis.fr](http://www.eaudeparis.fr)

**tél. : 0974 506 507**

*Appel non surtaxé*

ISO 9001  
ISO 14001  
OHSAS 18001



Eau de Paris est certifiée ISO 9001/2015, ISO 14001/2015 et OHSAS 18001/2007 pour l'ensemble de ses activités liées à la production, au transport et à la distribution de l'eau potable. Eau de Paris a reçu le label égalité au titre de son engagement en faveur de l'égalité femmes-hommes ainsi que le label diversité.