

Conseil Général des Pyrénées-Orientales - CNFPT

## **Evolutions réglementaires et contraintes d'exploitation**

Le règlement de service

19 septembre 2014

# Le lien service – abonné



## Un contrat particulier

- Relève du droit privé : Code civil, Code de la consommation
- Contrat d'adhésion
  - *Valable seulement si le service recueille l'accord explicite de l'utilisateur*
  - *Le règlement de service fait office d'abonnement*
  - *Se poursuit jusqu'à la résiliation expresse*

## Un formalisme particulier

- La souscription peut prendre plusieurs formes
  - *Signature*
  - *Courriel d'accord après réception du RS*
  - *Facture contrat : appropriée seulement lorsqu'il y a des frais d'accès*
- Le point faible : fourniture sans contrat
  - *Avant la souscription / Après la résiliation*

## Le lien service – abonné



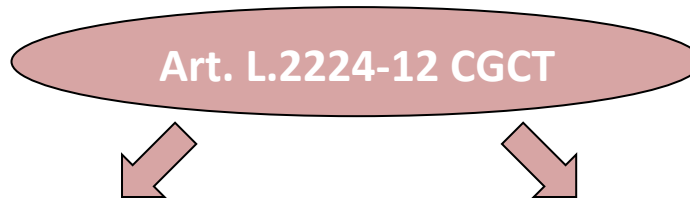
### L'abonné

- ◊ Le titulaire du contrat est celui qui en fait la demande
  - *Propriétaire / locataire*
  - *Illégalité des discriminations vis-à-vis des locataires*
  - *Cas particulier de l'individualisation : souscription par l'occupant du logement + le gestionnaire de l'immeuble*

### Les frais de souscription

- ◊ Seulement les coûts supportés par le service
  - *Pas de « droit de branchement »*
  - *Pas de dépôt de garantie / de caution... pour les abonnés domestiques*

# Le règlement de service : nature juridique



## Un cadre récent

- Obligation d'élaboration instituée en 2006
  - Un règlement par service

## La procédure

- Consultation préalable de la CCSPL
- Adopté par délibération de la collectivité

# Le règlement de service : portée



## Une nature juridique particulière

- Acte réglementaire : portée générale
- Contrat de droit privé

## La publicité

- La communication aux abonnés est la condition de son opposabilité
- L'exploitant le remet à chaque abonné ou le lui adresse.



**Le paiement de la première facture suivant la diffusion vaut accusé de réception par l'abonné**

# Le règlement de service : contenu



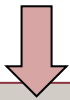
## Trouver le juste équilibre...

• entre faire du règlement un document de communication...

↳ *cela peut être utile mais ne pas trop en faire : cela reste un document juridique*

• ... et en faire un recueil de toutes les dispositions juridiques en vigueur

↳ *il faut garantir sa lisibilité par l'abonné*



### *a minima :*

- éviter les redondances liées à des copier-coller, à des toilettes successifs, etc.
- utiliser des termes clairs et constants
- ne pas oublier d'y adjoindre les tarifs

# Le contenu du règlement



## Cadrage général par le CGCT...

*« définit, en fonction des conditions locales, les prestations assurées par le service ainsi que les obligations respectives de l'exploitant, des abonnés, des usagers et des propriétaires... »*



**Limite juridique : seuls les abonnés se le voient communiquer**

***↳ Dans ces conditions, difficile d'envisager une opposabilité aux usagers et propriétaires... (prudence en individualisation)***

## Thèmes imposés

- ↳ Modalités d'exercice du contrôle des installations intérieures en cas d'utilisation d'une autre ressource (L.2224-12 + R.2224-22-4)
- ↳ Tarif du contrôle des installations intérieures (R.2224-22-4)
- ↳ Modalités de résiliation de l'abonnement (L.2224-12)

# Le contenu du règlement



## Logique générale à viser

- ❖ Décliner les engagements du service vis-à-vis de l'abonné.
  - *Ex : procédures de souscription / fermeture d'abonnement, délais de paiement, etc.*
- ❖ Tenir compte des procédures propres à chaque service : délais, circulation de l'information, etc.
- ❖ Détailler les droits et obligations de l'abonné
- ❖ Fournir les éléments techniques utiles : définition des branchements, limite exacte des responsabilités, etc.
- ❖ Fixer les règles générales de gestion des litiges pour éviter le cas par cas.
  - *Ex : dégrèvements*
- ❖ Détailler les règles tarifaires et joindre la liste des principaux tarifs
- ❖ Renvoyer si besoin à des documents complémentaires, superflus dans le règlement « standard ».
  - *Ex : individualisation, rejets non-domestiques*



# Le contenu du règlement

---



## *Exemple de trame*

- ↘ *Chapitre 1. Dispositions générales*
- ↘ *Chapitre 2. Les abonnements*
- ↘ *Chapitre 3. Le branchement*
- ↘ *Chapitre 4. Le compteur*
- ↘ *Chapitre 5. Les installations intérieures*
- ↘ *Chapitre 6. Tarifs et paiement des prestations*
- ↘ *Chapitre 7. Perturbations de la fourniture d'eau*
- ↘ *Chapitre 8. Dispositions d'application*

# Les limites : les clauses abusives



*« ...les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer,  
au détriment du non-professionnel ou du consommateur,  
un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat »*  
art. 132-1 Code de la consommation

## Rôle de la Commission des clauses abusives

- ✓ Rechercher si les modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels à leurs contractants non professionnels ou consommateurs contiennent des clauses qui pourraient présenter un caractère abusif.
- ✓ Auto-saisine, saisine par le ministre / des associations de consommateurs / un juge dans le cadre d'une instance
- ✓ La force des avis est donnée par le juge, qui les relaie dans sa décision
- ✓ Le Code de la consommation liste des types d'obligations abusives par essence / présumées abusives

### Application aux services d'eau et d'assainissement

- Recommandations de 1982 et 2001 identifient des clauses abusives présentes dans des règlements
- Préconisations de suppressions :
  - des dépôts de garantie
  - des clauses établissant une responsabilité générale de l'abonné quant aux dégradations du compteur
  - des clauses instituant des frais basés sur un volume d'eau, avec actualisation du tarif
  - des clauses imposant la facturation d'un volume incompressible en cas d'impossibilité de relever le compteur
  - des clauses réduisant le délai de contestation de la facture
  - des clauses faisant supporter au nouvel abonné les arriérés du précédent

## Enquête DGCCRF 2009

### Sur les abonnements et les tarifs

- Pas de communication du RS / modifications ; accord de principe sur les modifications
- Durée minimum d'abonnement imposée ; contraintes sur la résiliation
- Cas de fermetures de branchement par le service : pas d'information, diversité...
- Pas de facturation *pro rata temporis* de la part fixe ; paiement si interruption de la fourniture ; pas d'information sur les prix ; utilisation des m3 comme unité de fixation des tarifs de prestations

### Sur les responsabilités

- Obligations excessives vis-à-vis de l'abonné : gel des compteurs, responsabilité du propriétaire pour le locataire, pénalités disproportionnées, abonnement incendie conditionné à un abonnement ordinaire, signalement des fuites sur réseau, etc.
- Restrictions à la responsabilité du service : chutes de pression, etc.
- Restriction des droits de l'abonné : délai de contestation, contestation de l'assiette

### Sur la facture

- Nombreuses infractions à l'arrêté du 10/7/96 : informations, forme, etc.

- Intérêt / nécessité de rafraîchir régulièrement le règlement
  - évolutions du service et de ses pratiques
  - évolutions du cadre juridique
  - ↳ *Ex récents : contrôle des installations intérieures ; EU assimilables aux EU domestiques ; traitement des surconsommations, etc.*
- Obligation de communication des nouvelles versions du règlement
  - *via* la facture d'eau
  - anticiper pour organiser la diffusion : transmission des éléments à l'émetteur de la facture, information d'accompagnement dans la collectivité, etc.

# Zoom : les surconsommations



## Un nouveau cadre juridique

- ✦ Art. L.2224-12-4 III bis CGCT
- ✦ Obligation d'alerte de l'exploitant « *dès qu'il constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé* »
  - ✦ « *augmentation anormale* » : lorsque le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé
- ✦ L'abonné ne paye pas les volumes au-delà du seuil :
  - soit s'il présente une facture dans le mois suivant l'alerte
  - soit s'il n'a pas été alerté
- ✦ Application de l'assiette corrigée à la redevance assainissement, hors Vfuite

***Nota : le dispositif concerne seulement les consommations domestiques***

**✦ *Prévoir dans le RS des dispositions spécifiques si on souhaite toucher d'autres abonnés***

# Zoom : les installations intérieures



## Le cadre juridique

- ✦ Art. L.2224-12 + R.2224-22-4 et s. CGCT
- ✦ Cas visés : utilisation d'une autre ressource en eau que le service public
- ✦ Le règlement de service organise les modalités d'exercice du contrôle, qui a lieu en présence de l'abonné et après information préalable
- ✦ Pour les agents : droit d'accès aux propriétés privées pour le contrôle visuel des ouvrages de prélèvement + les installations intérieures de distribution
- ✦ Notification du rapport de contrôle à l'abonné. S'il existe un risque de contamination de l'eau du réseau : le service édicte des mesures de protection
  - ✦ *Si risque de contamination de l'eau du réseau : listes des mesures dans le rapport + délai d'exécution*
  - ✦ *Possibilité de contre-visite*
  - ✦ *Non-exécution des mesures = motif de fermeture du branchement*
- ✦ Frais de contrôle : à la charge de l'abonné

# Zoom : les installations intérieures



## Complément : les forages

- ✦ Art. L.2224-9 + R.2224-22 et s. CGCT
- ✦ Projet de puits ou forage à usage domestique : déclaration au maire au plus tard 1 mois avant les travaux
- ✦ Suite aux travaux : complément à la déclaration avec notamment 1 analyse si l'eau est destinée à la consommation humaine
  - *Le maire accuse réception au plus tard sous 1 mois. Alimente la base de données nationale*
- ✦ Tarification de l'assainissement en cas d'usage d'un forage : par mesure directe ou par estimation (R.2224-19-4)



# Zoom : eaux usées 'assimilables' aux eaux usées domestiques



## Le cadre juridique

- ✦ Art. L.1331-7-1 CSP
- ✦ Concerne « *Le propriétaire d'un immeuble ou d'un établissement dont les eaux usées résultent d'utilisations de l'eau assimilables à un usage domestique* »
  - ✦ *...Liste des activités concernées fixée dans l'arrêté du 21/12/2007*
- ✦ Droit de raccordement au réseau pour le rejet de ces EU
  - ✦ *...dans la limite des capacités de transport et d'épuration des installations existantes ou en cours de réalisation*
- ✦ PFAC applicable sur décision de l'assemblée délibérante
- ✦ Assujettissement à la redevance d'assainissement
- ✦ Possibilité de fixer des prescriptions techniques pour le raccordement selon le risque résultant des activités exercées et de la nature des eaux produites
  - ✦ *Ex : bacs à graisses pour les restaurants ; débit de vidange limité pour les piscines*
  - ✦ *Prescriptions en annexe du règlement de service*

# Zoom : les coupures d'eau



## Le cadre juridique

- ✦ Art. L.115-3 CASF
- ✦ Désormais interdites dans les résidences principales, toute l'année : modification de l'art. L.115-3 CASF par la Loi Brottes
  - ✦ *Suppression de la restriction aux seules personnes « éprouvant des difficultés particulières » : disparition du critère social*

## Pour mémoire : les impayés

- ✦ Relance après 15j => reconduction pour 15j
- ✦ Information des abonnés en impayés des dispositifs d'aide au paiement :
  - Recours au FSL, susceptible d'être abondé par les opérateurs...
  - Eventuels dispositifs locaux (CCAS...)
- ✦ *Une efficacité très incertaine...*

# Zoom : les raccordements



## L'exécution

- ↪ Attention aux exclusivités : fragilité juridique
- ↪ Possibilité de fixer des prescriptions techniques dans le RS
  - ↘ *Y penser notamment en séparatif*

## Le contrôle

- ↪ Principe :
  - contrôle de la bonne exécution de la partie privée (art. L.1331-4 CSP) : *a priori* à la réalisation du branchement
  - contrôle de bon fonctionnement : aucune précision dans les textes
- ↪ Pas d'obligation de contrôle lors des ventes
  - pas d'obligation de donner suite aux demandes
  - si contrôle effectué : le facturer au demandeur (adapter le règlement de service)

# Zoom : les raccordements



## La PFAC

- Fondement juridique : loi de finances rectificative pour 2012 / art. L.1331-7 CSP
  - Les redevables : tous les propriétaires soumis à l'obligation de raccordement :
    - propriétaires d'immeubles construits après le réseau
    - propriétaires d'immeubles existants ayant réalisé des aménagements ayant pour effet d'induire des eaux usées supplémentaires
    - propriétaires d'immeubles construits avant le réseau
- } **Redevables de la PRE**
- } **Nouveaux redevables**
- Fait générateur : le raccordement au réseau, et non plus le permis de construire (dissociation avec le Code de l'urbanisme)
  - Montant plafonné à 80% du coût d'un ANC neuf
    - ↳ *Le cas échéant : en déduire le prix des travaux de branchement*
  - Entrée en vigueur : 1/07/2012, à la disparition de la PRE