



# RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

**eau** **PUBLIQUE**  
DUGRANDLYON

Adopté par le Conseil de la Métropole  
de Lyon  
le 17 octobre 2022 par la délibération  
n°2022-1781

**MÉTROPOLE**

**GRAND LYON**

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

# SOMMAIRE



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

## 1 – LE SERVICE DE L'EAU

<b>1.1 – Les obligations du service</b>	<b>4</b>
Article 1.1.1 – La qualité de l'eau	4
Article 1.1.2 – La pression	4
<b>1.2 – Les engagements du service</b>	<b>4</b>
Article 1.2.1 – Les engagements d'Eau publique du Grand Lyon	4
Article 1.2.2 – Les engagements complémentaires	4
Article 1.2.3 – La protection de vos données à caractère personnel	4
<b>1.3 – Vos obligations générales</b>	<b>5</b>
<b>1.4 – Les interruptions du service</b>	<b>6</b>
Article 1.4.1 – Les interruptions programmées	6
Article 1.4.2 – Les interruptions non programmées	6
Article 1.4.3 – La distribution d'eau en bouteille	6
Article 1.4.4 – Les interruptions liées à des défaillances de vos installations privées	6
<b>1.5 – Les modifications et les restrictions du service</b>	<b>6</b>
Article 1.5.1 – Pour des raisons techniques	6
Article 1.5.2 – Pour cause de force majeure ou pollution de l'eau	6
Article 1.5.3 – Les conditions particulières liées à la défense incendie	6

## 2 – VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT

<b>2.1 – Les différents abonnements</b>	<b>7</b>
Article 2.1.1 – Les abonnements ordinaires	7
Article 2.1.2 – Les abonnements individuels dans un immeuble collectif	7
Article 2.1.3 – Les abonnements spécifiques	7
<b>2.2 – La souscription du contrat d'abonnement</b>	<b>7</b>
<b>2.3 – Le transfert du contrat d'abonnement</b>	<b>7</b>
<b>2.4 – La durée et la résiliation du contrat d'abonnement</b>	<b>8</b>
<b>2.5 – L'espace internet de l'abonné</b>	<b>8</b>
<b>2.6 – Les prestations complémentaires</b>	<b>8</b>

## 3 – VOTRE FACTURE

<b>3.1 – La présentation de la facture</b>	<b>9</b>
<b>3.2 – Les tarifs et leur actualisation</b>	<b>9</b>
<b>3.3 – La périodicité de la facture</b>	<b>9</b>
<b>3.4 – Les modalités et délais de paiement</b>	<b>9</b>
<b>3.5 – Le relevé de votre consommation d'eau</b>	<b>10</b>
Article 3.5.1 – Les modalités de relevé de votre consommation	10
Article 3.5.2 – Les cas particuliers	10
<b>3.6 – Les fuites sur votre installation</b>	<b>10</b>
Article 3.6.1 – Dispositif réglementaire de plafonnement de la facture d'eau	10
Article 3.6.2 – Autres dispositifs de plafonnement	11

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

<b>4.1 – Les canalisations</b>	<b>12</b>
Article 4.1.1 – L'extension ou le renforcement du réseau public	12
Article 4.1.2 – L'incorporation de canalisation privée au réseau public	12
<b>4.2 – Le branchement</b>	<b>12</b>
Article 4.2.1 – La définition	12

Article 4.2.2 – L'installation et la mise en service	12
Article 4.2.3 – La suppression d'un branchement	13
Article 4.2.4 – Les frais de branchement	13
Article 4.2.5 – L'entretien	14
Article 4.2.6 – La fermeture et l'ouverture	14
<b>Article 4.3 – Le poste de comptage</b>	<b>14</b>
Article 4.3.1 – Les caractéristiques de votre compteur	14
Article 4.3.2 – Les caractéristiques de l'abri du poste de comptage	14
Article 4.3.3 – Le télérelevé	14
Article 4.3.4 – Les responsabilités	15
Article 4.3.5 – La vérification	15
Article 4.3.6 – L'entretien et le renouvellement	15
Article 4.3.7 – La dépose	16
<b>4.4 – Les règles spécifiques applicables dans un immeuble ou un lotissement</b>	<b>16</b>
Article 4.4.1 – Le comptage individuel non géré par Eau publique du grand Lyon	16
Article 4.4.2 – Le comptage individuel géré par Eau publique du grand Lyon	16

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

<b>5.1 – Vos obligations</b>	<b>17</b>
<b>5.2 – Le contrôle d'installations intérieures</b>	<b>17</b>

## 6 – LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

<b>6.1 – Les risques sanitaires et de sécurité</b>	<b>18</b>
<b>6.2 – Le prélèvement d'eau sans autorisation</b>	<b>18</b>

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

## 8 – LES VOIES DE RECOURS DES ABONNÉS

## 9 – ANNEXES

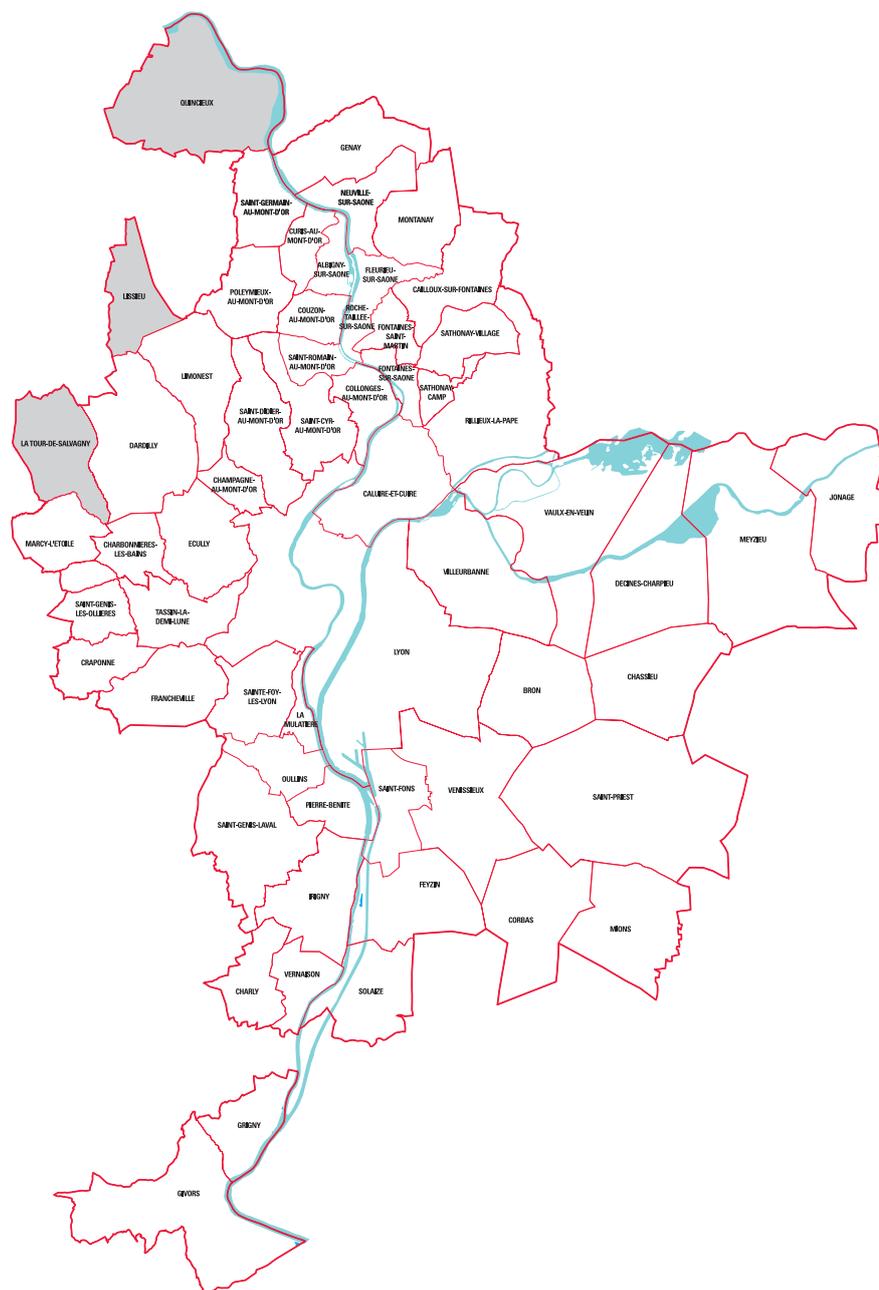
<b>Annexe 1 – Les tarifs</b>	<b>19</b>
<b>Annexe 2 – Les pénalités et frais divers</b>	<b>19</b>
<b>Annexe 3 – La fourniture d'eau temporaire</b>	<b>19</b>
Annexe 3.1 – L'abonnement « pour fourniture d'eau mobile » : dispositif MOBIL'EAU	19
Annexe 3.2 – L'abonnement de chantier	19
<b>Annexe 4 – L'individualisation des contrats de fourniture d'eau</b>	<b>19</b>
Annexe 4.1 – La procédure d'individualisation	19
Annexe 4.2 – Les prescriptions techniques requises	21
<b>Annexe 5 – Le service incendie privé</b>	<b>22</b>
Annexe 5.1 – Les conditions de mise en place	22
Annexe 5.2 – Les by-pass incendie	22

# Règlement du service de l'eau



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

**Il ne s'applique pas sur les communes de La Tour-de-Salvagny, Lissieu et Quincieux (service de l'eau assuré par le SIEVA).**



**eau** PUBLIQUE  
DUGRANDLYON

Eau publique du Grand Lyon est l'établissement public créé par la Métropole de Lyon. Il a la charge de la gestion durable de la ressource, de garantir l'approvisionnement en eau potable pour toutes et tous ainsi que du maintien en état du patrimoine pour assurer un service public de qualité dans les conditions fixées au sein du présent règlement de service.

Tél. 09 69 39 69 99 (prix d'un appel local)  
[www.eaudugrandlyon.com](http://www.eaudugrandlyon.com)

## VOUS

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

Ce peut être :

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

## LA MÉTROPOLE DE LYON

est l'autorité organisatrice responsable du service de l'eau, elle fixe le niveau de qualité de service et les objectifs auxquels Eau publique du Grand Lyon doit répondre.

Tél. 04 78 63 40 40

## LE RÈGLEMENT DE SERVICE

Désigne le présent document adopté par délibération

n°2022-1781 du 17/10/2022

Il définit les obligations mutuelles d'Eau publique du Grand Lyon et des usagers.



# Règlement du service de l'eau

## 1 – LE SERVICE DE L'EAU

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

### Article 1.1 – Les obligations du service

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

Eau publique du Grand Lyon est tenue de fournir une eau respectant constamment la qualité imposée par la réglementation en vigueur. L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier. Vous pouvez accéder à tout moment aux résultats officiels de ce contrôle :

- auprès du service usager d'Eau publique du Grand Lyon ;
- auprès de l'Agence Régionale de Santé ;
- auprès de la Métropole de Lyon ;
- auprès de la commune.

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

Si la qualité de l'eau n'est pas conforme à votre point de consommation (robinet à l'intérieur de votre logement ou de votre local professionnel), Eau publique du Grand Lyon sera déchargée de toute responsabilité si elle apporte la preuve que la qualité de l'eau est conforme au point de desserte (se reporter à l'article 4.2.1 du présent règlement).

#### Article 1.1.2 – La pression

Eau publique du Grand Lyon est tenue de fournir, en exploitation normale, une pression conforme à la réglementation en vigueur. En application de l'article R1321-58 du code de la santé publique, la pression minimale est de 0,3 bar dans les réseaux intérieurs jusqu'au 6<sup>e</sup> étage de l'immeuble. Pour toutes demandes de raccordement au réseau existant ou de renforcement du réseau, si le réseau de distribution ne dispose de la pression suffisante au point de distribution il appartient à l'utilisateur d'installer une installation de surpression privée à ses propres frais sur le réseau privé.



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

### Article 1.2 – Les engagements du service

Eau publique du Grand Lyon s'engage à mettre en œuvre un service de qualité, notamment en respectant la charte d'engagement.

#### Article 1.2.1 – Les engagements d'Eau publique du Grand Lyon

Eau publique du Grand Lyon s'engage à satisfaire les engagements définis dans le document intitulé « les engagements d'Eau publique du Grand Lyon ». Ce document est distribué avec le règlement de service à tout nouvel abonné et est disponible sur le site internet d'Eau Publique du Grand Lyon. Vous pouvez vous y reporter à tout moment.

#### Article 1.2.2 – Les engagements complémentaires

Eau publique du Grand Lyon s'engage sur les délais suivants :

- étude et réalisation des nouveaux branchements d'eau avec :
    - envoi du devis dans les 8 jours ouvrés suivant la réception de votre dossier dûment complété (ou, le cas échéant, après un rendez-vous d'étude des lieux). Voir article 4.2. du présent règlement.
    - après réception par Eau publique du Grand Lyon du devis retourné signé, réalisation des travaux dans les 10 jours ouvrés suivant l'obtention des autorisations administratives nécessaires (sous réserve de l'application de l'article 4.2 du présent règlement).
  - mise en service de votre alimentation en eau existante.
- Lorsque vous emménagez dans votre logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit votre souscription (sous réserve de la conformité de votre installation et de l'usage de l'eau au présent règlement).
- pose d'un compteur sous 48h ouvrées, sur point de desserte en attente de raccordement, à condition que celui-ci soit conforme aux prescriptions techniques.

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

#### Article 1.2.3 – La protection de vos données à caractère personnel

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations à caractère personnel recueillies aux fins de gestion d'un abonnement au service de l'eau (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des interventions, des compteurs et du réseau, recouvrement) conditionnent la fourniture du service. Elles sont conservées pendant la durée de 4 ans après le terme de votre contrat d'abonnement. Elles sont traitées par Eau publique du Grand Lyon, et ses sous-traitants (accueil téléphonique, interventions, informatique, facturation, encaissement et recouvrement) avec le même niveau de protection. Elles sont également destinées à la Métropole de Lyon et aux organismes publics dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données auprès du Délégué à la Protection des Données. Le Délégué à la Protection des Données (DPD) peut être contacté par messagerie électronique à l'adresse : [contact.dpo@eaudugrandlyon.com](mailto:contact.dpo@eaudugrandlyon.com) Vous pouvez également déposer, si vous le souhaitez, une réclamation auprès de la CNIL.



Pour toute réclamation, vous pouvez contacter le service usager d'Eau publique du Grand Lyon par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, Internet, courrier). Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous devez saisir par courrier le responsable du Service aux Usagers d'Eau publique du Grand Lyon à l'adresse suivante : Responsable du Service aux Usagers 749 chemin Viralamande 69140 Rillieux La Pape. Si dans le délai de deux mois la réponse obtenue ne vous donne toujours pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige. Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)).

### Article 1.3 - Vos obligations générales

Vous vous engagez :

- à vous conformer à toutes les dispositions du présent règlement ;
- à respecter les règles d'usage de l'eau posées dans le présent règlement ;
- à avoir une consommation respectueuse de la préservation de l'environnement ;
- à fournir à Eau publique du Grand Lyon vos coordonnées exactes (identité, adresse postale et électronique, téléphone fixe et mobile...) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à votre contrat d'abonnement ;
- à être identifiable facilement sur le lieu de votre abonnement (indication de votre nom sur votre boîte aux lettres, interphone...) ;
- à ce que vos installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Vous devez signaler à Eau publique du Grand Lyon toute situation sur votre distribution privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée. L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à Eau publique du Grand Lyon. Il ne peut être tenu pour responsable notamment des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité ;
- à laisser libre accès aux installations appartenant au service public de distribution d'eau et à fournir aux agents d'Eau publique du Grand Lyon les autorisations nécessaires pour intervenir sur le patrimoine public situé en domaine privé. Votre responsabilité peut être engagée en cas de dommages suite à un refus d'intervention de votre part
- à faciliter l'accès au compteur d'eau aux agents d'Eau publique du Grand Lyon en toutes circonstances.

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

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

Tous les équipements de protection sont à votre charge (achat, mise en place et entretien), excepté le clapet anti-retour qui est situé en aval du compteur général ou individuel. Il est posé par Eau publique du Grand Lyon à ses frais. Vous devez être particulièrement vigilant en cas d'utilisation d'une autre source que le réseau de distribution d'eau : reportez-vous à l'article 5 du présent règlement.

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



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

Ces règles d'usage vous interdisent notamment :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas la céder ou la mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;
  - d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat d'abonnement. En cas de changement d'usage, vous devez en informer préalablement Eau publique du Grand Lyon. Vous trouverez la liste des usages à l'article 2.2 du présent règlement ;
  - de prélever l'eau directement sur le réseau public sans l'accord préalable d'Eau publique du Grand Lyon ; de modifier l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les scellés, de détériorer les équipements du poste de comptage ;
  - de modifier l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les scellés, de détériorer les équipements du poste de comptage ;
  - d'installer tout équipement de mesure ou de transmission en contact avec le compteur ;
  - de modifier ou gêner le fonctionnement du module de télérelevé.
- De même, vous ne pouvez pas :
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau ou par l'introduction de substances pouvant porter atteinte à la qualité de l'eau ;
  - relier des installations hydrauliques raccordées au réseau public et des installations hydrauliques alimentées par une eau d'une autre provenance (puits, récupération d'eau de pluie, forage...) (voir article 5 du présent règlement) ;
  - manœuvrer les appareils du réseau public ;
  - utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public ;
  - utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques à l'exception des cas précisés pour les immeubles existants dans la norme NFC15/100.



Dans le cas où vous utilisez un surpresseur, veillez à utiliser un dispositif de protection contre la dépression à l'amont en aspiration (ballon anti bélier, démarrage progressif...).

#### Article 1.4 - Les interruptions du service

Eau publique du Grand Lyon est responsable du bon fonctionnement du service. À ce titre, et dans l'intérêt général, il est tenu, en cas de besoin, de réparer ou de modifier les installations publiques d'alimentation en eau. Ces travaux peuvent ainsi entraîner une interruption de la fourniture d'eau. Les interruptions ou perturbations du service n'engagent pas la responsabilité d'Eau publique du Grand Lyon, sauf à ce qu'elles soient la conséquence d'une faute de ce dernier.



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

#### Article 1.4.1 - Les interruptions programmées

Eau publique du Grand Lyon vous informe des interruptions du service (travaux de réparation ou d'entretien), lorsqu'elles sont programmées, au moins 48 heures à l'avance par un système d'alerte (information par affichage, message téléphonique ou SMS ou tout autre moyen adapté). Pour être informé, veillez à communiquer à Eau publique du Grand Lyon vos coordonnées téléphoniques et courriel, modifiables par téléphone ou sur le site Internet.



Pour être informé, veillez à communiquer à Eau publique du Grand Lyon vos coordonnées téléphoniques et courriel, modifiables par téléphone ou sur le site internet.

#### Article 1.4.2 - Les interruptions non programmées

En cas de coupure d'eau non programmée, Eau publique du Grand Lyon vous informe de la coupure par un message téléphonique ou SMS (si votre numéro est disponible) dans l'heure suivant l'arrêt d'eau si l'interruption est présumée supérieure à 4 heures. Pendant tout arrêt d'eau, gardez vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. À titre de précaution, laissez couler l'eau pendant quelques minutes avant de la consommer à nouveau. En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption, sur demande de l'utilisateur.



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

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

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

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

En cas d'urgence, Eau publique du Grand Lyon peut temporairement interrompre votre alimentation en eau si votre installation privée connaît des problèmes susceptibles de menacer la continuité du service, la qualité de l'eau ou les biens du service. Dans ce cas, Eau publique du Grand Lyon ne saurait être tenue pour responsable de l'interruption, sauf erreur de sa part sur les défaillances supposées de vos installations. L'article 1.4.3 du présent règlement n'est pas applicable dans ce cas.

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

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

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

Eau publique du Grand Lyon peut modifier provisoirement ou définitivement le réseau de distribution ainsi que la pression et les caractéristiques de l'eau notamment pour des raisons techniques.

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

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

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

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

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

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

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

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être perturbée (débit, qualité, pression) sans préavis et sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à Eau publique du Grand Lyon, au service public compétent pour la défense extérieure contre l'incendie, au service de lutte contre l'incendie, et aux bénéficiaires du dispositif MOBIL'EAU.

---

## 2 – VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT

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

### Article 2.1 – Les différents abonnements



Reportez-vous à la grille tarifaire à jour, envoyée à tout nouvel abonné, disponible à tout moment sur simple demande auprès d'Eau publique du Grand Lyon et sur le site Internet de ce dernier.

#### Article 2.1.1 – Les abonnements ordinaires

– l'abonnement individuel ordinaire

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

– l'abonnement collectif ordinaire

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

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

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

– l'abonnement individuel

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

– l'abonnement collectif

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

#### Article 2.1.3 – Les abonnements spécifiques

Eau publique du Grand Lyon peut consentir les abonnements spécifiques suivants :

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

- abonnement de chantier ;

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

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

– les abonnements sur borne de puisage, au moyen de badges prépayés, disponibles auprès d' Eau publique du Grand Lyon. Les modalités de fonctionnement sont précisées dans le contrat d'abonnement.



Dans le cas d'une alimentation distincte pour votre arrosage, et s'il n'existe aucun rejet au réseau d'assainissement, vous êtes exonéré de la redevance assainissement. Pour cela, vous devez prendre un rendez-vous avec Eau publique du Grand Lyon.

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

Pour bénéficier du service, la souscription d'un contrat d'abonnement est obligatoire. Le défaut de souscription peut entraîner la fermeture de votre alimentation en eau jusqu'à régularisation.

Pour souscrire un contrat d'abonnement, la demande s'effectue auprès d'Eau publique du Grand Lyon, par internet, courrier, ou téléphone ou sur son site d'accueil. Eau publique du Grand Lyon. s'engage sur une prise en compte des demandes d'abonnement sous 1 jour ouvré.

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



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

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

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

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

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

Le contrat peut être transféré, suite à un décès ou une séparation, à l'occupant restant, et fera l'objet d'une facture d'arrêt de compte. Un nouveau contrat sera souscrit au nom de l'occupant restant sans frais d'accès au service.

Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble, d'un changement de nom d'usage de l'abonné ou d'un changement de colocataire. Toute modification des données relatives à la désignation de l'abonné est effectuée sans frais sur justificatifs.

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



---

Pensez à informer Eau publique du Grand Lyon de tout changement de situation.

---

### Article 2.4 – Durée et résiliation du contrat d'abonnement

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



---

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

---

Vous pouvez résilier votre contrat d'abonnement à tout moment par internet, courrier, serveur vocal interactif, téléphone ou sur le site d'accueil d'Eau publique du Grand Lyon. Eau publique du Grand Lyon s'engage sur une prise en compte des demandes de résiliation sous 1 jour ouvré.

Une visite sur place peut être nécessaire (vérification d'index, fermeture de branchement...).

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



---

En partant, veillez à fermer correctement le robinet d'arrêt du compteur. En cas de difficulté, demandez l'intervention d'Eau publique du Grand Lyon.

---

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

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

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

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique conformément à l'article 1.2.2. du présent règlement.

### Article 2.6 – Les prestations complémentaires

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

---

## 3 – VOTRE FACTURE

### Article 3.1 – La présentation de la facture

Votre facture comporte 3 rubriques.

- Le captage et la distribution de l'eau, avec une part revenant à Eau publique du Grand Lyon pour couvrir les frais de fonctionnement et d'investissement du service de l'eau ; elle se décompose en un abonnement (fonction du diamètre du compteur) et une partie variable proportionnelle à la consommation ;
- La collecte et le traitement des eaux usées, avec la redevance d'assainissement reversée à la Métropole de Lyon pour couvrir les charges du service assainissement.
- Les redevances aux organismes publics : elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution, modernisation des réseaux), et au service des Voies Navigables de France (VNF). Les prestations optionnelles et les frais divers susceptibles d'être proposés par Eau publique du Grand Lyon font l'objet de rubriques complémentaires. Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

### Article 3.2 – Les tarifs et leur actualisation

Les tarifs appliqués sont fixés au 1er janvier de chaque année.

- pour la part de la redevance revenant à Eau publique du Grand Lyon, conformément aux délibérations prises par le Conseil d'administration d'Eau publique du Grand Lyon ;
- pour les parts organismes publics, selon décision des organismes concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances. Si de nouveaux droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au service de l'eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture. Eau publique du Grand Lyon envoie la grille tarifaire à jour à tout nouvel abonné ou sur demande. Cette grille tarifaire est par ailleurs disponible sur le site internet d'Eau publique du Grand Lyon.

### Article 3.3 – La périodicité de la facture

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

Si vous bénéficiez du service de télérelevé, vous recevez deux factures par an sur la base de deux index télérelevés.

Sur demande, vous pouvez bénéficier d'une facture mensuelle. La facture mensuelle vous permet d'équilibrer votre budget et de lisser vos dépenses sur l'année. La facture mensuelle n'est possible que si vous optez également pour le mode de paiement par prélèvement automatique et sous réserve de raccordement au système de télérelevé. Elle est gratuite si vous optez pour la facture mensuelle dématérialisée et payante sous format papier. En l'absence de télérelevé, vous recevez par an une facture avec un index relevé (sous réserve de l'accès à votre compteur) et une facture avec un index estimé. Pour les abonnés gros consommateurs souscrivant un abonnement correspondant à un compteur de 60 mm ou supérieur, le rythme de relevé et de facturation peut être mensuel, dès lors que le dispositif de télérelevé est opérationnel.

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

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

Le paiement des factures doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture et conformément à la réglementation en vigueur.

Vous pouvez régler votre facture par carte bancaire, par prélèvement automatique, par TIP, chèque bancaire, par virement bancaire, par espèces dans un bureau de poste (service Eficash) au guichet de La Poste (sans frais) ou par tout autre moyen figurant sur votre facture.

Un système de mensualisation peut vous être proposé sur simple demande. Votre abonnement est facturé d'avance. En cas de période incomplète (fin d'abonnement), il vous est remboursé au prorata temporis.

La facturation est effectuée à terme échu pour la part consommation.

La facturation intermédiaire (entre 2 relevés) est basée sur une estimation de consommation sauf si vous êtes raccordé à un système de télérelevé. Dans ce dernier cas, la facturation est basée sur votre consommation réelle.

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas régularisé tout ou partie de votre facture, Eau publique du Grand Lyon effectuera une 1ère relance.

À défaut de régularisation après la première relance, une lettre de 2ème relance valant mise en demeure vous sera adressée en recommandé, et qui donnera lieu à l'application d'une pénalité forfaitaire de 17 euros.

Après étude de votre situation, ces pénalités peuvent être annulées dans les cas suivants :

- règlement immédiat de la facture due
- mise en place d'un échéancier de paiement respecté et d'un plan de mensualisation pour les prochaines factures
- demande d'aides sociales en cours.

En dernier recours, Eau publique du Grand Lyon poursuit le règlement des factures dues en mettant en œuvre tous les moyens légaux et judiciaires pour assurer le recouvrement total qui est assuré par l'agent comptable d'Eau publique du Grand Lyon. Votre branchement peut-être fermé jusqu'au paiement intégral des sommes dues, 15 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, en résidence principale, dont l'occupant dispose d'un contrat d'abonnement. Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à votre charge.

Durant cette phase contentieuse et conformément à la réglementation en vigueur, l'abonnement continuera à être facturé et le cas échéant les frais de fermeture, et de mise en service de l'alimentation en eau vous seront facturés. En cas de difficultés de paiement, différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation quant aux délais de paiement notamment.



En cas de difficultés financières, nous vous conseillons d'informer sans délai Eau publique du Grand Lyon et de prendre contact le cas échéant avec les services sociaux.

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

Si l'agent d'Eau publique du Grand Lyon ne peut accéder à votre compteur, aucune réclamation, concernant les volumes facturés ne pourra être prise en compte.

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

Vous devez permettre l'accès permanent des agents d'Eau publique du Grand Lyon au compteur.



Vous devez assurer le bon état de propreté du poste de comptage et éviter la présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse pour permettre en toutes circonstances les interventions d'Eau publique du Grand Lyon.

#### Article 3.5.1.1 – En présence d'un dispositif de télérelevé

Si votre compteur est équipé d'un dispositif de télérelevé en fonctionnement, la facturation est basée sur votre consommation réelle.

En cas de dysfonctionnement du dispositif, vous pouvez effectuer un relevé visuel de votre consommation et communiquer l'index à Eau publique du Grand Lyon.

Eau Publique du Grand Lyon s'assure qu'un index réel de consommation de moins d'un an est en permanence disponible pour le calcul de la consommation, si besoin en effectuant un relevé d'index du compteur. La consommation réelle qui sert à établir la facturation est mentionnée sur votre facture. Ces télérelevés n'excluent pas la possibilité de procéder à des relevés ponctuels. Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'un écart d'index apparaît entre celui-ci et le dispositif de relevé à distance.

#### Article 3.5.1.2 – En absence d'un dispositif de télérelevé

En l'absence de dispositif de télérelevé, Eau publique du Grand Lyon effectue une fois par an un relevé visuel du compteur, après prise de rendez-vous obligatoire avec l'abonné.



À réception de votre facture, il vous appartient de contrôler la consommation facturée en vérifiant directement l'index de votre compteur ou en consultant vos consommations dans votre espace personnel (seul l'index du compteur fait foi).

### Article 3.5.2 – Les cas particuliers

En cas de dysfonctionnement constaté du compteur, la consommation de la période en cours sera considérée comme égale à celle de la période antérieure équivalente. En cas de désaccord, Eau publique du Grand Lyon pourra aussi retenir comme nouvelle consommation de référence la consommation mesurée par le nouveau compteur sur une période significative (au minimum un mois complet de consommation). Cette solution sera retenue notamment lorsque cet incident arrive dans la première année de l'abonnement. En outre, en cas de disparition de votre compteur, son remplacement vous sera facturé au tarif en vigueur. Votre compteur peut être changé par Eau publique

du Grand Lyon sans votre présence. Le compteur déposé est conservé deux mois par Eau publique du Grand Lyon. Vous pouvez demander à le vérifier durant ce délai.

## Article 3.6 – Les fuites sur votre installation

La consommation anormale citée dans les articles ci-dessous est définie par l'article L2224-12-4 du CGCT : « 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 ».

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

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

Si, dans un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation par Eau publique du Grand Lyon, vous apportez la preuve de l'existence d'une fuite sur une canalisation d'eau potable de votre local d'habitation après le compteur et si vous fournissez une attestation d'une entreprise de plomberie (inscrite au registre du commerce) indiquant que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation, alors vous bénéficiez d'un plafonnement de votre facture égal au double de votre consommation habituelle. La consommation habituelle est la consommation moyenne annuelle sur les trois dernières années, à l'exception de toute consommation anormale. A défaut du respect de ces conditions, vous ne pourrez pas bénéficier du plafonnement de votre facture d'eau. Les abonnés bénéficiant du système de télérelevé et ayant été informés d'une suspicion de fuite après compteur, ne seront pas concernés par ce dispositif s'ils n'ont pas procédé à la réparation dans le délai d'un mois à partir de la notification de cette information.

Si nécessaire, Eau publique du Grand Lyon peut procéder à tout contrôle des travaux réalisés. En cas d'opposition à ce contrôle, il pourra poursuivre les procédures de recouvrement sans dégrèvement.

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



---

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

---

### **Article 3.6.2 - Autres dispositifs de plafonnement**

Si vous n'êtes pas éligible aux dispositions de l'article 3.6.1 (locaux autres qu'habitation, fuites sur appareils ménagers et équipements sanitaires ou de chauffage...), vous pouvez présenter une demande d'exonération dans les mêmes délais et en fournissant les mêmes informations techniques et financières concernant votre surconsommation. En fonction de ces éléments et de l'instruction qui en est faite, vous pouvez bénéficier d'un plafonnement de votre facture égale au triple de votre consommation habituelle. La consommation habituelle est la consommation moyenne annuelle sur les trois dernières années, à l'exception de toute consommation anormale. Les abonnés bénéficiant du système de télérelevé et ayant été informés d'une suspicion de fuite après compteur, ne seront pas concernés par ce dispositif s'ils n'ont pas procédé à la réparation dans un délai d'un mois à partir de la notification.

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



---

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

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

---

---

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

Eau publique du Grand Lyon tient à votre disposition, notamment sur son site internet, les schémas-types des installations qui déterminent les limites entre installations publiques et privées, les responsabilités associées ainsi que les prescriptions techniques applicables. Ces schémas ne couvrent pas tous les cas de figure et ne valident en aucun cas des situations de fait non conformes.

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

### Article 4.1 – Les canalisations

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

Il faut distinguer trois cas :

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

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

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

Lorsque des canalisations ont été établies par un tiers dans le domaine privé, leur incorporation au réseau public pourra être réalisée si les conditions suivantes sont réunies :

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

Nous attirons notamment votre attention sur le fait que l'une des conditions à l'incorporation de la canalisation au réseau public est l'accès permanent d'Eau publique du Grand Lyon aux installations : un tel accès n'est garanti que si la voie privée est ouverte en permanence à la circulation publique. De plus, le service de l'eau doit pouvoir intervenir à tout moment sur les canalisations et les voiries, sans que quiconque puisse s'y opposer.

Les dispositions ci-dessus sont révoquées sur décision d'Eau publique du Grand Lyon si l'une des conditions énumérées ci-dessus venait à n'être plus respectée.

### Article 4.2 – Le branchement

#### Article 4.2.1 – La définition

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

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

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est sous votre responsabilité. Vous devez veiller à sa protection car tout remplacement d'un compteur détérioré par le gel sera facturé. Néanmoins, le compteur en lui-même ne doit en aucun cas être manipulé sans l'intervention des agents d'Eau publique du Grand Lyon.



---

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

---

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

Il est établi au moins un branchement pour chaque propriété ou pour chaque immeuble. Toute dérogation est soumise à l'accord d'Eau publique du Grand Lyon.

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

Le poste de comptage est installé sur le domaine privé au plus près de la voie publique. A titre exceptionnel pour des raisons d'impossibilité technique et sous réserve d'une autorisation d'occuper le domaine public, le poste de comptage peut être installé en regard sous trottoir.

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

Eau publique du Grand Lyon réalise à titre exclusif à vos frais conformément au bordereau des prix unitaires :

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

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

Dans ce dernier cas, vous devez respecter les prescriptions techniques fournies par Eau publique du Grand Lyon, ainsi que les procédures techniques et administratives nationales et locales en vigueur. Par ailleurs, vous devez associer Eau publique du Grand Lyon pour la définition du tracé de la partie publique du branchement, y compris pour la partie de branchement située en domaine privé. Dans tous les cas, Eau publique du Grand Lyon définit les caractéristiques (dimensionnement...) du branchement de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation en fonction des besoins que vous avez déclarés.

En cas de réalisation du branchement par vos soins, l'intervention d'Eau publique du Grand Lyon est conditionnée à la réalisation préalable et conforme du branchement et la présentation de l'ensemble des autorisations administratives obligatoires.

Eau publique du Grand Lyon peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Dans ce cas, la Métropole de Lyon décidera de la suite à donner à la demande pour des raisons notamment techniques et/ou économiques, après examen de la demande.

La mise en service peut être différée ou suspendue dans le cas où les installations ne sont pas conformes aux prescriptions du présent règlement ni aux prescriptions techniques fournies par Eau publique du Grand Lyon.

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



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

Si votre demande de branchement implique le déplacement ou la modification du poste de comptage à partir d'une installation existante, cette intervention ne peut être effectuée que par Eau publique du Grand Lyon.

Elle est réalisée à vos frais dans les conditions fixées au bordereau des prix unitaires délibéré par le Conseil d'administration d'Eau publique du Grand Lyon.

### Article 4.2.3 - La suppression du branchement

Les branchements doivent être supprimés en cas de démolition ou en cas d'abandon du point de desserte, sur décision d'Eau publique du Grand Lyon. La suppression du branchement est alors réalisée par Eau publique du Grand Lyon aux frais du demandeur ou du propriétaire du tènement selon les conditions prévues au bordereau des prix unitaires.

Par suppression d'un branchement on entend la mise en place d'un collier d'obturation (terrassement nécessaire) et la dépose du poste de comptage. Vous devez demander un nouveau branchement pour toute reconstruction après démolition.



Dans le cas d'une démolition vous devez informer le service afin qu'il procède à la suppression du branchement.

### Article 4.2.4 - Les frais de branchement

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

- les éventuelles études préalables ;
  - tous travaux d'installation de fourniture et de remise en état pour le branchement ;
  - tous travaux (occupation et réfection des chaussées, trottoirs, éléments touchés par les travaux : mobilier urbain notamment) et redevances de voirie quelle que soit leur domanialité. Les travaux sont réalisés et facturés dans le respect des conditions du règlement de voirie métropolitain ;
  - les éventuels frais correspondant au contrôle par Eau publique du Grand Lyon des travaux de branchement réalisés par des tiers.
- Un acompte du montant du devis vous sera demandé préalablement au démarrage des travaux, à l'acceptation du devis ; cet acompte est de :
- 30 % si vous êtes le futur abonné ;
  - 70 % si vous n'êtes pas le futur abonné.

Eau publique du Grand Lyon est seule habilitée à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, elle effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

### Article 4.2.5 - L'entretien

Sur la partie publique du branchement, seule Eau publique du Grand Lyon est habilitée à entretenir ou renouveler le branchement jusqu'au filetage aval du poste de comptage ou du robinet d'arrêt général (en l'absence de compteur) ou de la limite de propriété (en l'absence de compteur ou de robinet d'arrêt général). Ils prennent à leur charge les frais d'entretien et de réparations ou de renouvellement.

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

En cas d'obstruction manifeste et répétée de votre part Eau publique du Grand Lyon pourra mettre en œuvre tous les moyens légaux nécessaires pour réaliser les travaux et la responsabilité liée à l'absence d'exécution des travaux vous est transférée.



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

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

#### Article 4.2.6 - La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat d'abonnement, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

### Article 4.3 – Le poste de comptage

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

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

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

#### Article 4.3.1 - Les caractéristiques de votre compteur

Eau publique du Grand Lyon détermine le diamètre du compteur en fonction du profil de consommation que vous avez déclaré dans le formulaire de demande de branchement ou qu'Eau publique du Grand Lyon a mesuré sur votre installation.

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

Vous trouverez le diamètre de votre compteur sur les documents fournis lors de votre abonnement ou auprès d'Eau publique du Grand Lyon. Vous devez signaler à Eau publique du Grand Lyon toute évolution notable de vos besoins.

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

L'abri du poste de comptage vous appartient. Vous êtes tenu de respecter les prescriptions techniques fournies par Eau publique du Grand Lyon lors de son installation ou de sa modification. Vous devez veiller en permanence au maintien de l'intégrité et de la conformité de l'abri. Ces prescriptions garantissent le bon fonctionnement du poste de comptage et permettent son entretien dans des conditions d'accessibilité, d'hygiène et de sécurité satisfaisantes.

Vous avez notamment la charge de son entretien, de sa maintenance et de son renouvellement éventuel. Le compteur est placé sous votre seule et unique responsabilité.

Dans le cas d'un regard inondé, vous devez faire évacuer l'eau par un plombier qui déterminera son origine (eaux pluviales, infiltration, fuite avant compteur ou fuite après compteur). S'il s'agit d'une fuite avant compteur, vous devez contacter Eau publique du Grand Lyon pour qu'elle procède à la réparation. Les frais engagés seront pris en charge par Eau publique du Grand Lyon uniquement dans le cas d'une fuite avant compteur et dans la limite des prestations de pompage et de diagnostic pour localiser la fuite éventuelle.



Quand l'abri est équipé d'une trappe, cette dernière doit être aisément manœuvrable.

#### Article 4.3.3 - Le télérelevé

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

Eau publique du Grand Lyon prend en charge la pose et la maintenance des compteurs, des modules de télérelevé (module compact ou module déporté) et des répéteurs. Le cas échéant des répéteurs pourront être installés dans les parties communes ou privatives. Sans ces équipements, les services liés au télérelevé ne peuvent être garantis.

Dès que vous êtes raccordé au système de télérelevé, Eau publique du Grand Lyon s'engage à vous alerter par courrier, mail, SMS ou tout moyen approprié (services inclus dans l'abonnement), en cas de présomption de consommation anormale par rapport à vos habitudes de consommations

Par ailleurs, vous pouvez bénéficier des services suivants (inclus dans l'abonnement), via votre espace personnel client sur internet :

- visualisation des consommations journalières ;
- alertes de surconsommation personnalisables ;
- export de consommation.

La consommation indiquée sur votre compteur fait foi en cas de dysfonctionnement du système de télérelevé. Pour les professionnels, des services additionnels facturables pourront être proposés par Eau publique du Grand Lyon sur demande.

L'accès à l'ensemble de ces services est garanti par Eau publique du Grand Lyon sous réserve de votre éligibilité au télérelevé compte tenu des caractéristiques de votre logement et de vos équipements.

#### Article 4.3.4 - Les responsabilités

Nous rappelons qu'il est nécessaire de communiquer et de mettre à jour vos coordonnées exactes afin de bénéficier des téléservices. Vous devez vous assurer de la disponibilité de votre messagerie électronique et de votre ligne de téléphonie mobile.

Eau publique du Grand Lyon ne saurait être tenue pour responsable au cas où elle n'aurait pas été avisée en temps utile des modifications de situation de l'abonné impactant la réalisation et le fonctionnement des téléservices. Par ailleurs, la responsabilité d'Eau publique du Grand Lyon ne saurait être engagée en cas de faits indépendants de sa volonté, notamment :

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



Prévenez Eau publique du Grand Lyon dès lors que vous constatez que votre dispositif de comptage est endommagé.

#### Article 4.3.5 - La vérification

Eau publique du Grand Lyon peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle le juge utile.

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

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

Le contrôle est effectué par Eau publique du Grand Lyon sur place ou par dépôt du compteur en vue de sa vérification sur un banc d'essai d'une société indépendante d'Eau publique du Grand Lyon ou accrédité COFRAC.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge et le volume facturé est dû. Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification et le remplacement du compteur sont à la charge d'Eau publique du Grand Lyon. La consommation de la période s'écoulant à partir du dernier relevé, ainsi que de la période précédant le relevé, seront alors rectifiées en application des délais de prescriptions en vigueur (2 ans pour les particuliers et 5 ans pour les professionnels). Eau publique du Grand Lyon conserve le compteur jusqu'à la clôture du litige.

#### Article 4.3.6 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement, ainsi que l'éventuel déplacement du poste de comptage en dehors d'une demande de l'utilisateur, y compris le module de télérelevé, sont assurés par Eau publique du Grand Lyon. Ces frais ne sont pas à votre charge.

En cas de remplacement du compteur, Eau publique du Grand Lyon s'engage à vous transmettre l'ancien index. Vous pouvez demander à vérifier l'index du compteur déposé avec le technicien sur place ou demander la photographie prise lors du remplacement.

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

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

- son scellé ou celui du module de télérelevé a été enlevé ou rompu ;
- il a été ouvert ou démonté/remonté ;
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, module de télérelevé arraché ou ayant subi une tentative, même partielle ou temporaire, de démontage, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs...);
- il a disparu.



En cas de dommages ou d'anomalies sur vos installations (panne, gel fuites...), prévenez rapidement Eau publique du Grand Lyon. Cette dernière est à votre disposition pour vous conseiller pour protéger le compteur du gel :

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

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

#### Article 4.3.7 - La dépose

La dépose du système de comptage intervient dans deux situations :

- de manière temporaire, à l'occasion de travaux d'aménagement ;
- de manière définitive à l'occasion de la suppression du branchement.

Dans tous les cas, seule Eau publique du Grand Lyon est autorisée à déposer votre compteur. Son intervention vous est alors facturée conformément au bordereau des prix délibéré par le Conseil d'administration.

Eau publique du Grand Lyon s'engage à vous transmettre l'ancien index. Vous pouvez demander à vérifier l'index du compteur déposé avec le technicien sur place ou demander la photo prise lors de la dépose.

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



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

Dans tous les cas, le compteur mis en place sur le branchement s'appelle un compteur général. Il fait l'objet d'un abonnement au nom du bailleur, de la copropriété ou de l'Association Syndicale Libre (régime des abonnements ordinaires - article 2.1.1 et 2.1.2). Il existe 2 situations :

### Article 4.4.1 – Le comptage individuel non géré par Eau publique du Grand Lyon

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

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

### Article 4.4.2 – Le comptage individuel géré par Eau publique du Grand Lyon

#### Article 4.4.2.1 – Les dispositions générales

Dans l'éventualité de consommations non enregistrées par les compteurs individuels (consommation d'eau des parties communes, fuite), le compteur général permet de les calculer par différence et de les facturer. Eau publique du Grand Lyon s'assure que le diamètre du compteur général est adapté aux besoins de la consommation de l'immeuble et procède en cas d'anomalie de dimensionnement, au remplacement du compteur à ses frais, frais de pose du compteur et d'adaptation du poste de comptage compris. La pose d'un compteur général est obligatoire sauf en cas d'impossibilité de réalisation technique constatée par écrit entre Eau publique du Grand Lyon et le gestionnaire de l'immeuble. En l'absence de compteur général, chaque point de consommation (production collective d'eau chaude sanitaire, arrosage des espaces verts, local poubelles, caves...) doit être équipé d'un poste de comptage.

Eau publique du Grand Lyon est responsable :

1) d'une part du branchement jusqu'au dispositif de comptage de pied d'immeuble ou à défaut du robinet d'arrêt général. Ce dernier est installé en limite de propriété, en domaine privé. Lorsque l'installation ne comporte ni compteur général, ni robinet d'arrêt général, la limite de responsabilité se situe au niveau de la limite de propriété ;

2) d'autre part des dispositifs individuels de comptage équipant les lots particuliers et parties communes de l'immeuble ainsi que des dispositifs équipant les réseaux spécifiques, tels que : arrosage, défense contre l'incendie, climatisation, réchauffement et retraitement de l'eau.

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



Les installations privées collectives ainsi définies doivent être strictement séparées, au sein de l'immeuble, de celles distribuant tout autre fluide. La séparation des réseaux par un robinet fermé n'est pas suffisante. L'interconnexion est interdite. Les installations intérieures collectives ne font pas partie du périmètre du service. En cas de besoin d'études, de fournitures, de services ou de travaux, vous pourrez librement procéder à la recherche d'un prestataire ou demander conseil à Eau publique du Grand Lyon.

Vous devez durant toute la vie de vos installations, et notamment en cas de renouvellement de ces installations, respecter les prescriptions techniques de l'annexe 4.2 du présent règlement, en particulier celles qui sont relatives à la mise en place du dispositif de comptage.

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

Préalablement à une opération de rénovation impliquant le déménagement des usagers, les contrats d'abonnement individuels de fourniture d'eau sont suspendus. Eau publique du Grand Lyon procède alors à un arrêt de compte sur la base des index relevés, puis si nécessaire, il met en place un compteur général en pied d'immeuble, avec un abonnement au nom du maître d'ouvrage des travaux.

Eau publique du Grand Lyon se tient à votre disposition pour vous accompagner gratuitement dans l'étude technique de l'évolution de votre système de distribution d'eau.

Les opérations de dépose/repose des compteurs existants sont réalisées exclusivement par Eau publique du Grand Lyon pour rendre les index non contestables. Elles vous sont facturées.

Le gestionnaire de l'immeuble informe Eau publique du Grand Lyon de la fin des opérations de rénovation. Ce dernier intervient alors pour poser les compteurs et intégrer à nouveau les abonnés dans la base abonné, à condition que les travaux réalisés soient conformes aux règles de l'art et qu'il dispose des informations relatives aux abonnés (se reporter à l'annexe 4.1.5). Dans ce cas-là, il n'y a pas de frais d'accès au service.

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

---

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

Sont visées les installations privées d'alimentation en eau par une autre source que le réseau d'eau public, situées au-delà du filetage aval du poste de comptage. Cet article concerne notamment les puits et les ouvrages de réutilisation des eaux de pluie.

Si vous disposez d'un autre moyen d'alimentation en eau (puits, récupération des eaux pluviales...) vous devez le signaler à Eau publique du Grand Lyon et le déclarer en Mairie.

### Article 5.1 – Vos obligations

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



---

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

---

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



---

Conformément à la législation en vigueur, vous devez déclarer auprès de la mairie tout ouvrage domestique de prélèvement d'eau souterraine, puits et forages existant ou nouveau. Vous trouverez l'ensemble des informations nécessaires à votre déclaration sur le site du ministère de l'écologie, et notamment le formulaire CERFA disponible à l'adresse [www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa\\_13837.do](http://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa_13837.do). De plus, vous devez déclarer auprès du service assainissement tout volume faisant l'objet d'un pompage ainsi que tout dispositif de récupération d'eau de pluie afin de déclarer les volumes d'eau de pluie utilisés et rejetés au réseau d'assainissement.

---

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

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

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

- un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau (puits, forage, système de récupération d'eaux pluviales...) notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage ;
- la vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Eau publique du Grand Lyon vous informe de la date du contrôle au plus tard 7 jours ouvrés avant celui-ci.

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

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

Le service vous notifie le rapport de visite.

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

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

---

## 6 – LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

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

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

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

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

Tout prélèvement d'eau non déclaré est considéré comme un vol d'eau. Constitue notamment un vol d'eau toute consommation d'eau non autorisée :

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

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu le cas échéant à la régularisation d'un abonnement. Par ailleurs les volumes consommés seront facturés selon les modalités suivantes :

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

Eau publique du Grand Lyon se réserve le droit d'interrompre la fourniture d'eau en l'absence de contrat d'abonnement, et/ou d'engager toute poursuite contre toute personne utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation. Si Eau publique du Grand Lyon constate un prélèvement d'eau non autorisé sur un équipement public sur le réseau (borne à incendie, bouche de lavage) et si une autorité publique lui demande de maintenir le prélèvement d'eau, la facturation des volumes consommés ou estimés sera adressée à l'autorité publique qui a demandé de maintenir le prélèvement d'eau.

---

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

Vos relations avec Eau publique du Grand Lyon et la Métropole de Lyon sont régies par les dispositions du présent règlement. Ce nouveau règlement entre en vigueur au 1er janvier 2023 et annule et remplace le règlement antérieurement en vigueur.

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

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

---

## 8 – VOIES DE RECOURS DES ABONNÉS

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

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

---

## 9 – ANNEXES

### Annexe 1 – Les tarifs

Les différents tarifs appliqués et actualisés sont listés dans le bordereau des prix délibéré par le Conseil d'administration d'Eau Publique du Grand Lyon. Eau Publique du Grand Lyon a l'obligation de communiquer à chaque nouvel abonné la grille tarifaire à jour ainsi que le bordereau des prix unitaires pour les travaux et de les tenir à disposition de tout abonné qui en fait la demande. Par ailleurs, ces tarifs sont disponibles sur le site internet d'Eau publique du Grand Lyon.

### Annexe 2 – Les pénalités et frais divers

Des pénalités et des frais divers peuvent vous être appliqués notamment pour :

- Absence de rendez-vous sauf demande décommandée au moins 2 heures avant le début du créneau horaire fixé
- Bris de scellés d'un compteur
- Pénalité de retard suite à une 2ème relance
- Frais d'impayés
- Relevé annuel d'un compteur non équipé en télérelevé (refus de l'abonné)

Le montant des pénalités et des frais applicables sont ceux fixés au bordereau des prix unitaires et délibéré par le Conseil d'administration.

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

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

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

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

Il est consenti, après autorisation d'Eau publique du Grand Lyon :

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

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

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

En cas de non-restitution du dispositif Mobil'Eau des frais seront appliqués (selon le bordereau de prix).

Les abonnements sont mensuels et consentis au tarif en vigueur.

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

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

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

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

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



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

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

« Vous » désigne dans cette annexe 4 le propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements (lotissements...). Cette procédure s'applique pour les constructions neuves et existantes.

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

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

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

Toutes les pièces de ce dossier et les informations nécessaires sur l'individualisation sont également accessibles sur le site internet d'Eau publique du Grand Lyon.

Vous devez retourner ce dossier de demande à Eau publique du Grand Lyon par courrier recommandé avec accusé de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

## Contenu du dossier de demande d'individualisation

Vous devez fournir à Eau publique du Grand Lyon tous les éléments utiles permettant à celui-ci d'indiquer si des travaux sont nécessaires et notamment :

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

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

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

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

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

- Eau publique du Grand Lyon vérifie la conformité des installations privées collectives et des emplacements prévus pour les postes de comptage aux prescriptions techniques définies dans le présent règlement. Il vous précise les points de consommation qui doivent impérativement être équipés de dispositifs de comptage, ainsi que les modifications éventuelles à apporter au projet de programme de travaux ou aux installations si vous n'avez pas fourni de programme de travaux.

À cet effet, Eau publique du Grand Lyon pourra exiger une visite technique des installations.



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

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

À l'issue de l'instruction du dossier de demande d'individualisation, Eau publique du Grand Lyon vous notifie sa décision :

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



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

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

### Annexe 4.1.3 - La confirmation de la demande

Elle intervient à l'issue de la notification de la décision favorable d'Eau publique du Grand Lyon.

Dans le cadre d'un immeuble existant, il vous appartient d'informer les propriétaires, locataires et occupants de bonne foi, quant à la nature et aux conséquences techniques et financières de l'individualisation et de recueillir les accords prévus par la réglementation.

Vous pouvez ensuite confirmer votre demande d'individualisation par courrier recommandé avec avis de réception à Eau publique du Grand Lyon, en apportant tous les éléments permettant de démontrer les conditions dans lesquelles les occupants ont été informés du projet et de ses conséquences, sur le plan technique, administratif et financier.

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

Après réception de votre confirmation, Eau publique du Grand Lyon d'eau procède à l'installation des dispositifs de comptage individuels, et, le cas échéant, du compteur général et des répéteurs nécessaires au déploiement du télérelevé.

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

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

Eau publique du Grand Lyon transmet un contrat d'individualisation qui fixe les conditions de mise en place des contrats d'abonnements individuels de fourniture d'eau au bénéfice des usagers et de la copropriété, et du contrat d'abonnement du compteur général de contrôle.

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

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

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

Les frais d'accès au service des différents lots sont ceux fixés dans le bordereau des prix unitaires prestations diverses. Ces frais sont à la charge de l'occupant de chaque logement et réglés lors de la prise de l'abonnement individuel.

Pour les compteurs à l'intérieur des logements, le gestionnaire collecte les formulaires d'abonnements individuels des futurs abonnés et les transmet à Eau publique du Grand Lyon.

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

#### Annexe 4.2 - Les prescriptions techniques requises

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau sera effective sous réserve que les installations intérieures soient conformes aux prescriptions énoncées ci-dessous :

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

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

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

Les installations ne doivent pas permettre l'introduction ou l'accumulation de matières solides, liquides ou gazeuses susceptibles d'être à l'origine d'une dégradation de la qualité de l'eau.

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

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



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

#### Zoom sur la pression

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

#### Zoom sur la fermeture d'eau

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

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

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

#### Zoom sur le comptage



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

Les compteurs, conformes à la réglementation et aux préconisations d'Eau publique du Grand Lyon et leurs accessoires doivent être facilement accessibles, pour permettre leur lecture, leur entretien et leur remplacement.

Le compteur individuel est sous votre seule et unique responsabilité.

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

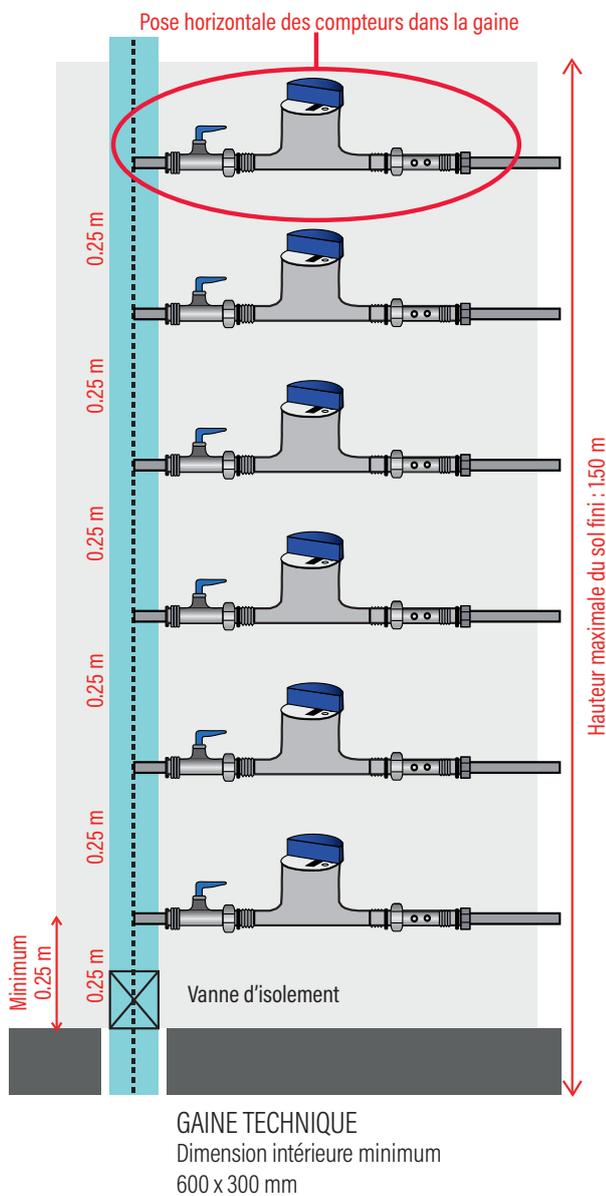
- présence d'un écrou mobile avant compteur et après clapet;
- gaine eau chaude/eau froide séparée;
- hauteur maximum du dernier compteur par rapport au sol de 1,50 m;
- compteurs toujours posés horizontalement;
- entraxe entre chaque compteur de 250 mm en gaine;

- mise en place de support d'ancrage mural du dispositif de comptage en cas de colonne montante en PVC ou matériau similaire;
- pas de compteur dans les chaufferies;
- pour l'arrosage enterré et le remplissage du circuit de chauffage, un disconnecteur est obligatoire ;
- gaine non multi-fluide ;
- vanne d'isolement en pied de colonne au RDC ;
- anti-bélier en bout de colonne.



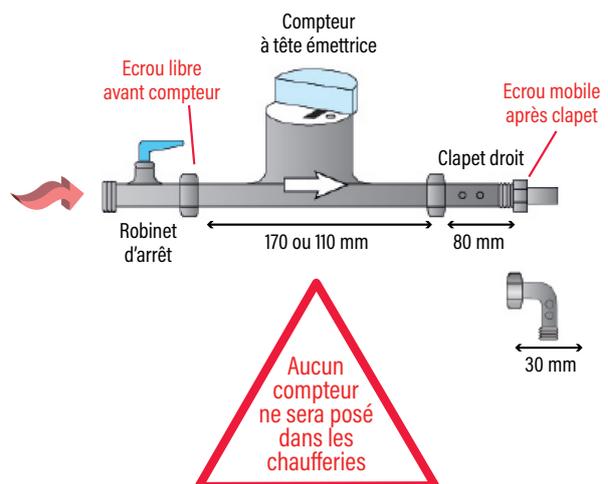
#### Prescriptions techniques

#### INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU



#### NOS RÈGLES TECHNIQUES

- 1 - Présence d'un écrou mobile avant compteur et après clapet
- 2 - Gaine eau chaude/ eau froide séparée
- 3 - Hauteur maximum du dernier compteur : 1.50 m du sol
- 4 - Compteur toujours posé horizontalement
- 5 - Mise en place d'un support d'ancrage mural du dispositif de comptage en cas de colonne montante en PVC ou matériau similaire
- 6 - Entraxe de 250 mm dans la gaine
- 7 - Pour arrosage enterré et remplissage circuit chauffage, disconnecteur obligatoire
- 8 - Vanne d'isolement en pied de colonne au RDC
- 9 - Anti-bélier en bout de colonne



Eau publique du Grand Lyon tient à votre disposition (site internet...) d'autres schémas types des installations.

#### Zoom sur l'habitat individuel en lotissement

- Outre les prescriptions techniques requises ci-dessus, vous devez respecter les règles techniques suivantes :
- regards conformes aux modèles validés par Eau publique du Grand Lyon ;
  - entraxe entre chaque compteur dans un même regard a minima de 250 mm.
- Pour le cas des lotissements non rétrocédés au domaine public, les prescriptions techniques pour les postes de comptage individuel sont identiques à celles d'une demande de branchement neuf, soit :
- logette murale profondeur min. 800 mm, robinetterie laiton (ex. E-Club Sainte Lizaigne)
  - regard compact avec flexible, robinetterie laiton (ex. SGB)
  - regard 1000x1000 mm (pour 3 compteurs max.) tampon fonte 600 articulé/charnières ou deux 1/2 tôles striées avec poignées amovibles.

## **Annexe 5 : Le service incendie privé**

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

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

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

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

Un compteur associé à l'abonnement sera alors systématiquement mis en place par Eau publique du Grand Lyon aux frais du demandeur. Le cas échéant, l'adaptation du poste de comptage est également réalisée par Eau publique du Grand Lyon aux frais du demandeur.

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

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

Les volumes mesurés par le poste de comptage du service d'incendie privé sont facturés conformément au bordereau des prix unitaires.

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

### **5.2 Mise en conformité des by-pass incendie**

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

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

Une enquête est réalisée par Eau publique du Grand Lyon auprès de tous les abonnés concernés afin de confirmer leurs besoins en matière de défense incendie. Le poste de comptage sera alors adapté à ces besoins et l'abonnement redéfini sur la base du nouveau diamètre nécessaire.

En cas d'impossibilité technique pour supprimer ce by-pass, il sera maintenu en service et équipé d'un compteur soumis à abonnement.

La mise en conformité est réalisée aux frais d'Eau publique du Grand Lyon.

# EAU PUBLIQUE DU GRAND LYON

## Le service de l'eau pour tous

Retrouvez sur le site d'Eau publique du Grand Lyon tous les conseils et toutes les informations concernant :

- votre abonnement,
- votre télérelevé,
- la gestion de votre compte,
- le règlement de vos factures,
- la qualité de votre eau...

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

Service Usagers par téléphone

09 69 39 69 99

Service gratuit  
+ prix appel

Du lundi au vendredi de 8h à 19h

et le samedi de 8h à 12h30.

24h/24 pour les urgences techniques.

MÉTROPOLE

GRAND LYON

24

eau PUBLIQUE  
DU GRAND LYON