



RÈGLEMENT DE SERVICE
CONCESSION POUR LA GESTION
ET L'EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC
DE **L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF**
DE NÎMES MÉTROPOLE



NOUS CONTACTER

Tél. 09 69 36 61 02

www.eaudenimesmetropole.fr



NOUS TROUVER : LE CARRÉ DE L'EAU

9A Avenue de la Méditerranée

30000 NÎMES

HORAIRES

Le lundi sur RDV

Le mardi, mercredi et vendredi 9 h à 18 h

Le jeudi de 9 h à 12 h, puis après-midi sur RDV



Vous pouvez également nous rencontrer sur les communes de Marguerittes, Clarensac, La Calmette et Saint-Gilles :
adresses et horaires sur notre site internet :

www.eaudenimesmetropole.fr



Les mots pour se comprendre

Vous

désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Assainissement.

La Collectivité

Désigne la **Communauté d'Agglomération Nîmes Métropole** organisatrice du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service

désigne la **société des eaux de la métropole nîmoise - Eau de Nîmes Métropole** à qui la Collectivité a confié par contrat, la gestion des eaux déversées par les clients dans les réseaux d'Assainissement.

Le contrat de Concession de Service Public

désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service et s'applique sur le périmètre de la concession.

Le règlement du service

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 25/03/2024 du Conseil de l'Agglomération.

Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

L'essentiel du règlement du service de l'Assainissement Collectif en 5 points

Votre contrat

Votre contrat d'assainissement est constitué du présent règlement du Service de l'Assainissement Collectif et de vos conditions particulières.

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier. Le règlement de votre première facture, dite « facture de frais d'accès au service » confirme votre acceptation du règlement du Service de l'Assainissement et des conditions particulières de votre contrat.

Les tarifs

Les prix du service sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Votre facture

Le Service de l'Assainissement est facturé en même temps que le Service de l'Eau. La facture est établie sur la base des m³ d'eau potable consommés.

La sécurité sanitaire

Les conditions et modalités de votre raccordement, la conception et l'exécution de vos installations privées, ainsi que le déversement de substances dans le réseau de collecte, sont strictement réglementés. Vous ne devez, en aucun cas, porter atteinte à la salubrité publique ni à l'environnement : des sanctions sont attachées au respect de ces obligations.



DÉPARTEMENT DU GARD
**COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION
NÎMES MÉTROPOLE**

**CONCESSION DU SERVICE
PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF
DE NÎMES MÉTROPOLE**

RÈGLEMENT DE SERVICE

Communauté d'Agglomération
Nîmes Métropole
Le Colisée
3, rue du Colisée
30 947 Nîmes cedex 9





1 - LE SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF	6
1.1 - LES EAUX ADMISES	6
1.2 - LES ENGAGEMENTS DE L'EXPLOITANT	6
1.3 - LE RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS	6
1.4 - LA MÉDIATION DE L'EAU	6
1.5 - LA JURIDICTION COMPÉTENTE	6
1.6 - LES RÈGLES D'USAGE DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF	7
1.7 - LES INTERRUPTIONS DE SERVICE	7
1.8 - LES MODIFICATIONS DU SERVICE	7
2 - VOTRE CONTRAT DE DÉVERSEMENT	7
2.1 - LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT DE DÉVERSEMENT	7
2.2 - LA RÉSILIATION DU CONTRAT	8
2.3 - SI VOUS ÊTES EN HABITAT COLLECTIF	8
2.4 - LA PROTECTION DE VOS DONNÉES	8
3 - VOTRE FACTURE	8
3.1 - LA PRÉSENTATION DE LA FACTURE	8
3.2 - L'ÉVOLUTION DES TARIFS	9
3.3 - LES MODALITÉS DE PAIEMENT	9
3.4 - EN CAS DE NON PAIEMENT	9
3.5 - LES CAS D'EXONÉRATION	10
4 - LE RACCORDEMENT	10
4.1 - LES OBLIGATIONS DE RACCORDEMENT	10
4.2 - LA DEMANDE DE RACCORDEMENT	10
5 - LE BRANCHEMENT	10
5.1 - LA DESCRIPTION	10
5.2 - L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE	11
5.3 - LE PAIEMENT	11
5.4 - L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT	11
5.5 - LA SUPPRESSION OU LA MODIFICATION DU BRANCHEMENT	12
6 - LES INSTALLATIONS PRIVÉES	12
6.1 - LES CARACTÉRISTIQUES	12
6.2 - L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT	12
6.3 - LE CAS DES RÉTROCESSIONS DE RÉSEAUX PRIVÉS	12
6.4 - LES CONTRÔLES DE CONFORMITÉ	13
ANNEXES	14
PRESCRIPTIONS TECHNIQUES PARTICULIÈRES	14
BRANCHEMENT TYPE ASSAINISSEMENT	17
GRILLE TARIFAIRE ASSAINISSEMENT	18



Le règlement du service désigne le document établi par **Nîmes Métropole** et adopté par délibération du 25/03/2024 ; il définit les relations entre l'Exploitant du service et l'abonné du service..

Dans le présent document :

- **Vous** désigne l'abonné, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat de déversement dans le réseau d'assainissement collectif. Ce peut être : le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.
- **Nîmes Métropole** désigne la Communauté d'Agglomération Nîmes Métropole en charge du service de l'assainissement collectif.
- **L'Exploitant du service** désigne **la société des eaux de la métropole nîmoise Eau de Nîmes Métropole** à qui Nîmes Métropole a confié par contrat la gestion du service de l'assainissement collectif, dans les conditions du règlement du service.

1 - LE SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

Le service de l'assainissement collectif désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'évacuation de vos eaux usées et pluviales (collecte, transport, épuration et service consommateurs).

1.1 - Les eaux admises

Seules les eaux usées domestiques ou assimilables et les eaux pluviales peuvent être rejetées dans les réseaux d'assainissement.

On entend par :

- eaux usées domestiques : les eaux d'utilisation domestique provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bains, toilettes et installations similaires.
- eaux usées assimilables à des eaux usées domestiques : les eaux usées provenant d'utilisations de l'eau assimilables à un usage domestique et résultant de certaines activités limitativement énumérées en annexe ;
- eaux pluviales ou de ruissellement : les eaux provenant soit des précipitations atmosphériques, soit des arrosages ou lavages des voies publiques et privées, des jardins, des cours d'immeubles...

Selon la nature des réseaux d'assainissement, vos rejets peuvent être collectés de manière séparée (eaux usées domestiques ou assimilables d'une part et eaux pluviales d'autre part) ou groupée.

Les eaux usées autres que domestiques ne peuvent être rejetées dans les réseaux d'assainissement sans autorisation préalable et expresse de la Collectivité.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les conditions de déversement de vos eaux dans le réseau d'assainissement collectif, ainsi que les modalités d'obtention d'une autorisation particulière, si nécessaire.

1.2 - Les engagements de l'Exploitant

L'Exploitant du service s'engage à prendre en charge vos eaux usées, dans le respect des règles de salubrité et de protection de l'environnement.

L'Exploitant du service vous garantit la continuité du service, sauf circonstances exceptionnelles.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- **Une assistance technique**, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public,
- **Le respect des horaires de rendez-vous** fixés à votre domicile
- **Une étude et une réalisation rapide** pour l'installation d'un nouveau branchement d'assainissement :

- envoi du devis sous 8 jours ouvrés après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire, - réalisation des travaux au plus tard dans les 20 jours ouvrés (ou ultérieurement à la date qui vous convient) après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.

L'Exploitant du service met à votre disposition un service consommateurs dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

1.3 - Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service consommateurs de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur des consommateurs pour demander que votre dossier soit examiné.

1.4 - La médiation de l'eau

Si vous avez écrit au Directeur des consommateurs de votre région et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées :

Médiation de l'eau, BP 40 463,

75366 Paris Cedex 08,

contact@mediation-eau.fr

(informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)

1.5 - La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait au Service d'Assainissement.

Si l'assainissement concerne l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

1.6 - Les règles d'usage du service de l'assainissement collectif

En bénéficiant du service de l'assainissement collectif, vous vous engagez à respecter les règles de salubrité publique et de protection de l'environnement.

D'une manière générale, ces règles vous interdisent :

- de causer un danger pour le personnel d'exploitation,
- de dégrader les ouvrages de collecte et d'épuration ou gêner leur fonctionnement,
- de créer une menace pour l'environnement,
- de raccorder sur votre branchement les rejets d'une autre habitation que la vôtre.

En particulier, vous ne pouvez pas rejeter :

le contenu des fosses septiques et ou les effluents issus de celles-ci et des fosses (si votre branchement est établi sur une installation comportant antérieurement une fosse septique, vous devez déconnecter celle-ci et respecter les textes en vigueur),

- les déchets solides tels que ordures ménagères, y compris après broyage,
- les graisses,
- les huiles usagées, les hydrocarbures, solvants, acides, bases, cyanures, sulfures, métaux lourds,
- les produits et effluents issus de l'activité agricole (engrais, pesticides, lisiers, purins, nettoyage de cuves, etc),
- les produits radioactifs.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ainsi, vous ne pouvez pas y déverser des eaux de source ou souterraines, y compris lorsqu'elles ont été utilisées dans des installations de traitement thermique ou de climatisation ; des eaux de vidanges de piscines ou de bassins de natation sans autorisation préalable de l'Exploitant du service.

Vous ne pouvez pas non plus rejeter des eaux usées dans les ouvrages destinés à évacuer les eaux pluviales et réciproquement.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la mise hors service du branchement après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai fixé.

Dans le cas de risque pour la santé publique ou d'atteinte grave à l'environnement, la mise hors service du branchement peut être immédiate pour protéger les intérêts des autres clients ou faire cesser un délit.

Tout manquement à ces règles pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales. En cas d'infraction dûment constatée aux règles d'usage de l'assainissement, une pénalité fixée à l'annexe tarifaire pourra en outre être appliquée par l'Exploitant du service.

Pour pouvoir être admis dans le réseau d'eaux usées, les effluents doivent être autorisés et ne doivent pas être susceptibles, par leur composition et par leur température, de porter atteinte au bon fonctionnement et

à la bonne conservation des installations, à la sécurité et/ou à la santé des agents de l'exploitation.

Quelle que soit la nature des eaux rejetées et quelles que soient la nature des réseaux d'eaux usées, il est formellement interdit de déverser des déchets solides tels que les ordures ménagères y compris après broyage, le contenu des sanitaires chimiques et des toilettes sèches, le contenu et les effluents des systèmes d'assainissement non collectifs ou des systèmes équivalents, les déchets d'origine animale (matières fécales, sang, poils, crins,...), des graisses et des huiles usagées, des produits radioactifs, des produits encrassant ou obstruant (terre, boue, sable, plâtre, ciment, cendres, lingettes, débris végétaux,...), des hydrocarbures, des eaux chargées de liquides corrosifs, des acides, des matières inflammables, des composés cycliques hydroxyles et durs dérivés, de la vapeur, des eaux pluviales, toutes substances dangereuses et, d'une façon générale, tous corps solides ou non, de nature à nuire soit au bon état, soit au bon fonctionnement du système d'assainissement et à la qualité des boues d'épuration.

1.7 - Les interruptions du service

L'Exploitant du service est responsable du bon fonctionnement du service.

À ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'assainissement collectif, entraînant ainsi une interruption du service.

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe au moins 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de renouvellement, de réparations ou d'entretien).

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation ou d'une interruption dans l'évacuation des eaux due à des travaux de réparation urgents non prévus à l'avance ou à un accident ou un cas de force majeure.

1.8 - Les modifications du service

Dans l'intérêt général, Nîmes Métropole peut modifier le réseau de collecte. Dès lors que les conditions de collecte sont modifiées et qu'il en a la connaissance, l'Exploitant du service doit vous avertir, sauf cas de force majeure, des conséquences éventuelles correspondantes.

2 - VOTRE CONTRAT DE DEVERSEMENT

Pour bénéficier du service de l'assainissement collectif, c'est-à-dire être raccordé au système d'assainissement collectif, vous devez souscrire un contrat de déversement.

2.1 - La souscription du contrat de déversement

Le contrat de déversement est obligatoire, il peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Vous devez déclarer, auprès du service consommateurs

de l'Exploitant du service, la nature de l'activité exercée dans la propriété raccordée lorsqu'elle est susceptible d'avoir des conséquences sur la qualité des eaux rejetées. Les informations que vous donnerez seront réputées sincères et pourront faire l'objet d'un contrôle par l'Exploitant du service.

De même, en cas de changement d'activité, vous êtes tenus d'en informer l'Exploitant du service.

Pour souscrire un contrat de déversement, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone ou par écrit auprès de l'Exploitant du service.

Les Services de l'Eau et de l'Assainissement étant confiés à un même exploitant, la souscription du contrat d'abonnement au Service de l'Eau entraîne en règle générale la souscription automatique du contrat de déversement.

Vous recevez les informations pré-contractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat de déversement, la fiche tarifaire, un dossier d'information sur le service de l'assainissement collectif et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture, dite facture d'accès au service, peut comprendre des frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé réception du présent règlement. À défaut de paiement dans le délai indiqué, le service ne sera pas mis en œuvre.

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

Votre contrat de déversement prend effet :

- soit à la date d'entrée dans les lieux,
- soit à la date de mise en service du raccordement en cas de nouveau raccordement.

2.2 - La résiliation du contrat

Votre contrat de déversement est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier) soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours, auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service en indiquant l'index du compteur d'eau. Si celui-ci est cohérent, la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

Cette résiliation ne peut intervenir tant que votre installation rejette des eaux dans le réseau de collecte. À défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lorsque les Services de l'Eau et de l'Assainissement sont confiés à un même exploitant, la résiliation du contrat d'abonnement au Service de l'eau entraîne en règle générale la résiliation automatique du contrat de déversement avec la même date d'effet.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'Assainissement dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.
- si, lors de votre départ, vous n'avez pas procédé à la résiliation de votre contrat, ou communiqué à l'Exploitant du service votre nouvelle adresse de présentation de facture.

2.3 - Si vous êtes en habitat collectif

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place avec le distributeur d'eau, vous devez souscrire un contrat individuel avec le service de l'assainissement.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat unique au Service de l'Assainissement.

2.4 - La protection de vos données

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par le Directeur des consommateurs de l'Exploitant du service aux fins de gestion de votre contrat et du Service de l'Assainissement.

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de 4 ans après le terme de votre contrat. Elles sont traitées par le service consommateurs de l'Exploitant du Service et ses sous-traitants : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux. Elles sont également destinées aux entités contribuant au Service de l'Assainissement.

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service par courrier ou par internet.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par mail : dpo@eaudenimesmetropole.com

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL.

3 - VOTRE FACTURE

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation d'eau potable. L'autre peut-être un acompte à partir d'une estimation.

3.1 - La présentation de la facture

La facture de l'assainissement collectif est commune avec celle du service d'eau potable. Le Service de l'Assainissement est facturé sous la forme

d'une redevance dite « redevance d'assainissement », figurant sous la rubrique « Collecte et traitement des eaux usées ».

La redevance d'assainissement comprend une part revenant à l'Exploitant du service et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service de l'Assainissement (collecte et épuration), et des charges d'investissement.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable. La part variable est calculée en fonction des volumes d'eau prélevés sur le réseau public de distribution d'eau.

Si vous êtes alimenté en eau, totalement ou partiellement, à partir d'une ressource qui ne relève pas du service public (puits, forage ou installation de réutilisation des eaux de pluie), vous êtes tenu d'en faire la déclaration en Mairie et d'en avertir l'Exploitant du service. Vous devez en particulier indiquer les usages effectués à partir de cette ressource en eau ainsi qu'une évaluation des volumes utilisés.

Dans ce cas, la redevance d'assainissement applicable à vos rejets est calculée :

- soit par mesure directe au moyen de dispositifs de comptage posés et entretenus à vos frais ;
- soit sur la base de critères définis par la Collectivité et permettant d'évaluer les volumes prélevés.

Outre la redevance d'assainissement, la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'eau...).

Votre facture comporte, pour l'assainissement collectif, deux rubriques :

- une part revenant au concessionnaire pour couvrir les frais de fonctionnement du service de l'assainissement collectif.
- une part revenant à Nîmes Métropole pour couvrir ses charges (investissements nécessaires à la construction des installations de collecte et de traitement).
- le prix du service rendu exprimé en euro/litre d'eau.

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en une partie fixe et une partie est variable en fonction de la consommation d'eau potable relevée par le service de l'eau.

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

La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

Toute information est disponible auprès de l'Exploitant du service et de Nîmes Métropole.

3.2 - L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat entre Nîmes Métropole et l'Exploitant du service, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de Nîmes Métropole, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou

par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au service de l'assainissement collectif, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

3.3 - Les modalités de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

En situation actuelle, le tarif ne comporte aucun abonnement. Si la structure tarifaire devait être modifiée avec l'instauration d'un abonnement, celui-ci serait facturé par semestre et d'avance.

En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous serait facturé ou remboursé prorata temporis.

La partie variable de votre facture est calculée à terme échu semestriellement, sur la base de votre consommation en eau.

Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

Si vous êtes alimenté en eau totalement ou partiellement à partir d'un puits ou d'une autre source qui ne dépend pas d'un service public, vous êtes tenu d'en faire la déclaration en mairie. Dans ce cas, la redevance d'assainissement collectif applicable à vos rejets est calculée sur la base d'un forfait, avec un minimum facturable de 40 m³/an, majoré en fonction du nombre d'habitants dans le logement, conformément à la décision de Nîmes Métropole.

La facturation est semestrielle et suit les modalités de facturation du service de l'eau potable.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier, après étude, des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée,
- d'un remboursement ou d'un avoir, à votre choix, si votre facture a été surestimée.

3.4 - En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire fixée en annexe de ce règlement.

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous sera adressé par l'Exploitant, ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

À défaut de paiement dans un délai de trois mois, la redevance d'assainissement est majorée de 25% dans les 15 jours qui suivent l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

3.5 - Les cas d'exonération

Vous pouvez bénéficier d'exonération ou de réduction :

- Si vous disposez de branchements spécifiques en eau potable pour lesquels vous avez souscrit auprès du service de l'eau des contrats particuliers (irrigation, arrosage, piscine,...) excluant tout rejet d'eaux usées,
- en cas de fuite dans les conditions prévues dans la réglementation

4 - LE RACCORDEMENT

On appelle « raccordement » le fait de relier des installations privées de collecte des eaux usées et/ou pluviales au réseau public.

4.1 - Les obligations de raccordement

La demande de raccordement doit être effectuée par le propriétaire ou son représentant auprès de l'Exploitant du service. Elle est traitée dans les conditions et délais prévus dans l'article 1-2 du présent règlement.

Pour les eaux usées domestiques :

En application du code de la santé publique, le raccordement des eaux usées au réseau d'assainissement est obligatoire. Cette obligation est immédiate pour les constructions édifiées postérieurement à la réalisation du réseau d'assainissement. Dans le cas d'une mise en service d'un réseau d'assainissement postérieure aux habitations existantes, l'obligation est soumise à un délai de deux ans. Ce raccordement peut se faire soit directement, soit par l'intermédiaire de voies privées ou servitudes de passage.

Dès la mise en service du réseau, tant que les installations ne sont pas raccordées, le propriétaire peut être astreint par décision de Nîmes Métropole au paiement d'une somme au moins équivalente à la redevance d'assainissement collectif.

Au terme du délai de deux ans, si les installations ne sont toujours pas raccordées, cette somme peut être majorée, par décision de Nîmes Métropole, dans la limite de 400 %. Si la mise en œuvre des travaux se heurte à des obstacles techniques sérieux et si le coût de mise en œuvre est démesuré, vous pouvez bénéficier d'une dérogation à l'obligation de raccordement par décision de la commune d'habitation. Dans ce cas, la propriété devra être équipée d'une installation d'assainissement non collectif (autonome) réglementaire et conforme.

Pour les eaux usées assimilables à des eaux usées

domestiques :

Lorsque votre activité implique des utilisations de l'eau assimilables à des usages domestiques, vous pouvez demander le raccordement de vos eaux usées au réseau public d'assainissement conformément aux dispositions prévues en annexe.

En cas d'acceptation de votre demande, le Service de l'assainissement vous indique :

- les règles et prescriptions techniques applicables à votre activité ;
- les caractéristiques de l'ouvrage de raccordement, y compris les prétraitements éventuels et les volumes acceptés.

Pour les eaux usées autres que domestiques :

Le raccordement au réseau est soumis à l'obtention d'une autorisation préalable de Nîmes Métropole et, éventuellement, d'une convention spéciale de déversement.

L'autorisation de déversement délivrée par Nîmes Métropole peut prévoir, dans une convention spéciale de déversement, des conditions techniques et financières adaptées à chaque cas. Elle peut notamment imposer la mise en place de dispositifs de prétraitement dans vos installations privées.

4.2 - La demande de raccordement

La demande doit être effectuée par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires auprès de l'Exploitant du service.

Le raccordement effectif intervient sous condition de conformité des installations privées.

5 - LE BRANCHEMENT

5.1 - La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un ouvrage dit « regard de branchement » pour le contrôle et l'entretien de celui-ci, placé à proximité de la limite entre le domaine public et la propriété privée, ce regard doit être visible et accessible ;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- un dispositif de raccordement au réseau public.

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Assainissement.

Lorsque le dispositif d'évacuation des eaux pluviales comporte des équipements particuliers, ceux-ci sont décrits en annexe au présent règlement du service.

Pour son bon fonctionnement, votre installation privée doit impérativement être équipée d'une aération en partie haute pour éviter le désamorçage des siphons des installations sanitaires.

En cas d'absence de boîte de branchement, la limite du branchement est la frontière entre le domaine public et le

domaine privé.

Dans le cas des installations artisanales et industrielles susceptibles de générer des quantités significatives de graisses et huiles (restaurants, boucheries, charcuteries, productions de plats préparés...), la mise en place d'un bac dégraisseur et d'une démarche d'enlèvement périodique des graisses et huiles est obligatoire (avec retraitement en site spécialisé).

5.2 - L'installation et la mise en service

Nîmes Métropole ou l'Exploitant du service détermine, après contact avec vous, les conditions techniques d'établissement du branchement, en particulier l'emplacement des boîtes de branchement.

Le nombre de branchements à installer par propriété est fixé par l'Exploitant du service.

En règle générale, ce nombre est limité à un par propriété et par nature d'eau rejetée dans les réseaux publics.

Si les eaux sont collectées de manière groupée (eaux usées domestiques avec eaux pluviales), leur rejet se fait au moyen d'un branchement unique.

Si les eaux sont collectées de manière séparée, la propriété doit être équipée de deux branchements spécifiques : un pour les eaux usées domestiques et l'autre pour les eaux pluviales.

Les travaux d'installation du branchement, sont réalisés par l'Exploitant du service ou une entreprise de votre choix sous le contrôle de L'Exploitant du service et /ou des services compétents de la collectivité.

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent que le terrassement et la pose nécessaires à la mise en place du branchement à l'exclusion des démolitions, transformations et réfections des aménagements propres à la propriété privée.

L'Exploitant du service est seul habilité à mettre en service le branchement, après avoir vérifié la conformité des installations privées. Cette vérification se fait sur tranchées ouvertes et est obligatoire.

La mise en service n'a lieu qu'après règlement intégral des sommes dues.

Lors de la construction d'un nouveau réseau public d'assainissement, Nîmes Métropole peut, pour toutes les propriétés riveraines existantes, exécuter ou faire exécuter d'office la partie des branchements située en domaine public (jusque et y compris le regard de branchement).

Les travaux d'extension ou de renforcement des réseaux sont réalisés par Nîmes Métropole aux conditions définies par cette dernière et adaptées à chaque situation.

Concernant les branchements pour l'évacuation des eaux pluviales, la Collectivité peut vous imposer la construction préalable en propriété privée de dispositifs particuliers de prétraitement (dessableurs, déshuileurs...) ou d'ouvrages tels que bêche de stockage, plan d'eau régulateur limitant le débit des rejets.

La construction d'un branchement d'eaux usées pour raccordement à l'assainissement collectif sur une nouvelle construction induit le paiement d'une Participation Financière à l'Assainissement Collectif, au bénéfice

de Nîmes Métropole, en conformité avec les textes en vigueur et les délibérations communautaires.

5.3 - Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'installation du branchement sont à votre charge.

Lorsque la réalisation des travaux lui est confiée, l'Exploitant du service établit préalablement un devis en appliquant les tarifs fixés par le bordereau des prix annexé au contrat passé entre Nîmes Métropole et lui. Un acompte de 80 % sur les travaux doit être réglé à la signature valant acceptation du devis. Le solde doit être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toutes voies de droit.

Si à l'occasion de la construction d'un nouveau réseau d'assainissement, Nîmes Métropole exécute ou fait exécuter d'office la partie des branchements située en domaine public, elle vous demande le remboursement de tout ou partie des dépenses entraînées par les travaux, dans les conditions fixées par délibération.

Lorsque le raccordement de votre propriété est effectué après la mise en service du réseau d'assainissement, Nîmes Métropole peut vous demander, en sus des frais de branchement, une participation financière à l'assainissement collectif (PFAC) pour tenir compte de l'économie réalisée par vous en évitant d'avoir à construire une installation d'assainissement individuelle. Le montant de cette participation est déterminé par délibération de Nîmes Métropole et perçu par elle.

5.4 - L'entretien et le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les travaux d'entretien, de réparations et de renouvellement du branchement.

Ces travaux ne comprennent pas les prestations suivantes, qui restent à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires :

- la remise en état des aménagements réalisés postérieurement à l'installation du branchement, pour la partie située en propriété privée (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou espaces aménagés...);
- le déplacement, la modification ou la suppression du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

En règle générale, les dommages pouvant résulter de l'existence ou du fonctionnement du branchement ne vous incombent pas.

Toutefois, s'il est établi que des dommages résultent d'une faute de votre part, vous devrez régler les frais de remise en état sur la base des tarifs fixés sur le bordereau des prix annexé au contrat de délégation du service public.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée. En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas

responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

En cas d'inobservation du présent règlement ou de risque pour la sécurité, l'Exploitant du service peut exécuter d'office et à vos frais, tous les travaux rendus nécessaires. Sauf cas d'urgence, vous serez informé préalablement à la réalisation de ces travaux.

Le renouvellement de la partie publique du branchement est à la charge de Nîmes Métropole ou de l'Exploitant du service.

5.5 - La suppression ou la modification du branchement

Lorsque la démolition ou la transformation d'une propriété entraîne la suppression du branchement ou sa modification, les frais correspondants sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires ayant déposé le permis de démolition ou de construire.

Dans le cas où le demandeur est l'Exploitant du service ou Nîmes Métropole, les travaux sont réalisés par l'Exploitant du service ou l'entreprise désignée par Nîmes Métropole.

6 - LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », les installations de collecte des eaux usées et/ou pluviales situées en amont du regard de branchement de la propriété privée.

6.1 - Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Ces installations ne doivent présenter aucun danger pour le service de l'assainissement et doivent être conformes aux règles de l'art ainsi qu'aux dispositions du règlement sanitaire départemental.

Vous devez notamment respecter les règles de base suivantes :

- ne pas raccorder entre elles les conduites d'eau potable et les canalisations d'eaux usées et /ou pluviales, ni installer de dispositifs susceptibles de laisser les eaux usées et/ou pluviales pénétrer dans les conduites d'eau potable ou vice-versa.
- ne pas utiliser les descentes de gouttières pour l'évacuation des eaux usées ou assimilées.
- vous assurez que vos installations privées sont conçues pour protéger la propriété contre tout reflux d'eaux usées ou pluviales en provenance du réseau public notamment lors de sa mise en charge (joints et tampons étanches, dispositif anti-refoulement...).

De même, vous vous engagez à :

- équiper de siphons tous les dispositifs d'évacuation (équipements sanitaires et ménagers, cuvettes de toilettes, grilles de jardin...),
- poser toutes les colonnes de chutes d'eaux usées verticalement et les munir de tuyaux d'évent prolongés

au-dessus des parties les plus élevées de la propriété ou de tout dispositif permettant de les maintenir à la pression atmosphérique,

- installer les dispositifs particuliers de prétraitement (dessableur, déshuileur) ou ouvrages prescrits par la Collectivité tels que bêche de stockage ou plan d'eau régulateur limitant les rejets d'eaux pluviales,
- assurer l'accessibilité des descentes de gouttières dès lors qu'elles se trouvent à l'intérieur,
- assurer une collecte séparée des eaux usées et pluviales jusqu'aux regards de branchements.

En particulier, lors de travaux nécessitant de raccorder un équipement (douche, machine à laver...) ou une installation (descente de gouttière, grille de cour...) veillez à bien respecter les circuits d'évacuation (les eaux usées dans les canalisations d'eaux usées et les eaux pluviales dans celles des eaux pluviales).

Nîmes Métropole ou l'Exploitant du service doivent pouvoir contrôler à tout moment que vos installations privées remplissent bien les conditions requises. Vous devez laisser l'accès à vos installations privées à Nîmes Métropole et à l'Exploitant du service pour vérifier leur conformité à la réglementation en vigueur.

Dans le cas où des défauts sont constatés, vous devez y remédier à vos frais.

Les travaux de mise en conformité peuvent être exécutés par l'Exploitant du service, à votre demande, ou par une entreprise de votre choix.

Dans ce dernier cas, vous devez informer l'Exploitant du service de la fin des travaux de mise en conformité. Si nécessaire, une visite de contrôle de la conformité des installations est effectuée. Elle vous est facturée selon le tarif ci annexé.

Faute de mise en conformité par vos soins, la Collectivité peut, après mise en demeure, procéder ou faire procéder d'office, à vos frais, aux travaux indispensables.

Attention : dès la mise en service d'un branchement raccordé au réseau public d'assainissement, vous devez mettre hors d'état de servir ou de créer des nuisances, les installations d'assainissement autonome (dégraisseurs, fosses, filtres...).

6.2 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées vous incombent complètement.

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

6.3 - Le cas des rétrocessions de réseaux privés

Toute intégration au réseau public d'assainissement de réseaux privés, réalisés par des aménageurs privés donne lieu à la conclusion d'une convention entre la Collectivité et l'aménageur.

Avant cette intégration, l'Exploitant du service peut

contrôler la conformité d'exécution des réseaux et branchements privés.

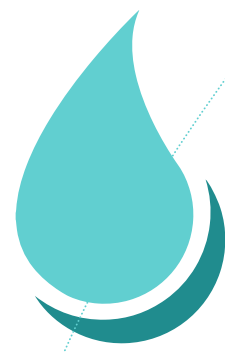
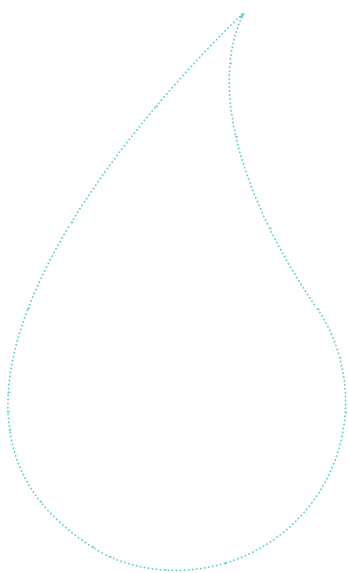
Dans le cas où des désordres sont constatés par l'Exploitant du service, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais de l'aménageur.

6.4 - Les contrôles de conformité

Les contrôles de conformité des installations privées, effectués par l'Exploitant du Service à la demande des propriétaires ou de leurs notaires (en cas de vente), sont facturés au demandeur selon le tarif indiqué en annexe au présent règlement de service.

Fait à NÎMES, le 24 octobre 2023

Pour Nîmes Métropole



EAUX USÉES ASSIMILABLES À DES EAUX USÉES DOMESTIQUES

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES PARTICULIÈRES

1 - LES CARACTÉRISTIQUES

Les eaux usées concernées sont celles résultant d'utilisations de l'eau assimilables à un usage domestique, c'est-à-dire, celles pour lesquelles les pollutions de l'eau résultent principalement de la satisfaction de besoins d'alimentation humaine, de lavage et de soins d'hygiène des personnes physiques utilisant les locaux desservis ainsi que de nettoyage et de confort de ces locaux.

Les activités dont les rejets d'eaux usées sont susceptibles de présenter ces caractéristiques sont décrites ci-après.

2 - LE RACCORDEMENT

2.1 - Les conditions

Il appartient au propriétaire d'un immeuble ou d'un établissement rejetant des eaux usées assimilables à des eaux usées domestiques de demander auprès Nîmes Métropole le raccordement au réseau de collecte de ses installations.

La demande de raccordement doit préciser la nature des activités exercées et les caractéristiques qualitatives et quantitatives des effluents à déverser.

La possibilité de déverser vos eaux usées assimilables à des usages domestiques vous est alors accordée dans la limite des capacités de transport et d'épuration du service public d'assainissement et moyennant le respect des prescriptions applicables au raccordement.

Les prescriptions particulières indiquées ci-après s'ajoutent aux règles d'usage du Service de l'Assainissement.

Le Service de l'Assainissement peut en outre préconiser des conditions au cas par cas selon le type d'activité et la capacité des ouvrages de traitement des eaux usées.

Toute modification ou changement d'activité de nature à entraîner une variation en qualité et en quantité des déversements doit être portée, avant sa réalisation, à la connaissance du Service de l'Assainissement en effectuant une nouvelle demande.

2.2 - La régularisation

Le propriétaire d'un immeuble présentant les caractéristiques décrites et raccordé sans autorisation au réseau de collecte est tenu de régulariser sa situation en

présentant au Service de l'Assainissement une déclaration justifiant d'une utilisation de l'eau assimilable à un usage domestique. À défaut, le propriétaire peut être astreint par décision de la Collectivité au paiement d'une somme au moins équivalente à la redevance d'assainissement et qui peut être majorée dans la limite de 400% selon la réglementation ou 200% localement.

3 - LES INSTALLATIONS PRIVÉES

3.1 - L'installation

Les installations privées désignent l'ensemble des ouvrages de collecte et/ou de traitement situés sur votre propriété, en amont du regard de branchement ou à défaut, du point de raccordement au système de collecte. La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Ces installations doivent respecter en tous points les obligations prévues au Règlement du Service de l'Assainissement et ses annexes. À ce titre, vous devez vous rapprocher du Service de l'Assainissement pour connaître les conditions particulières éventuellement applicables à votre établissement.

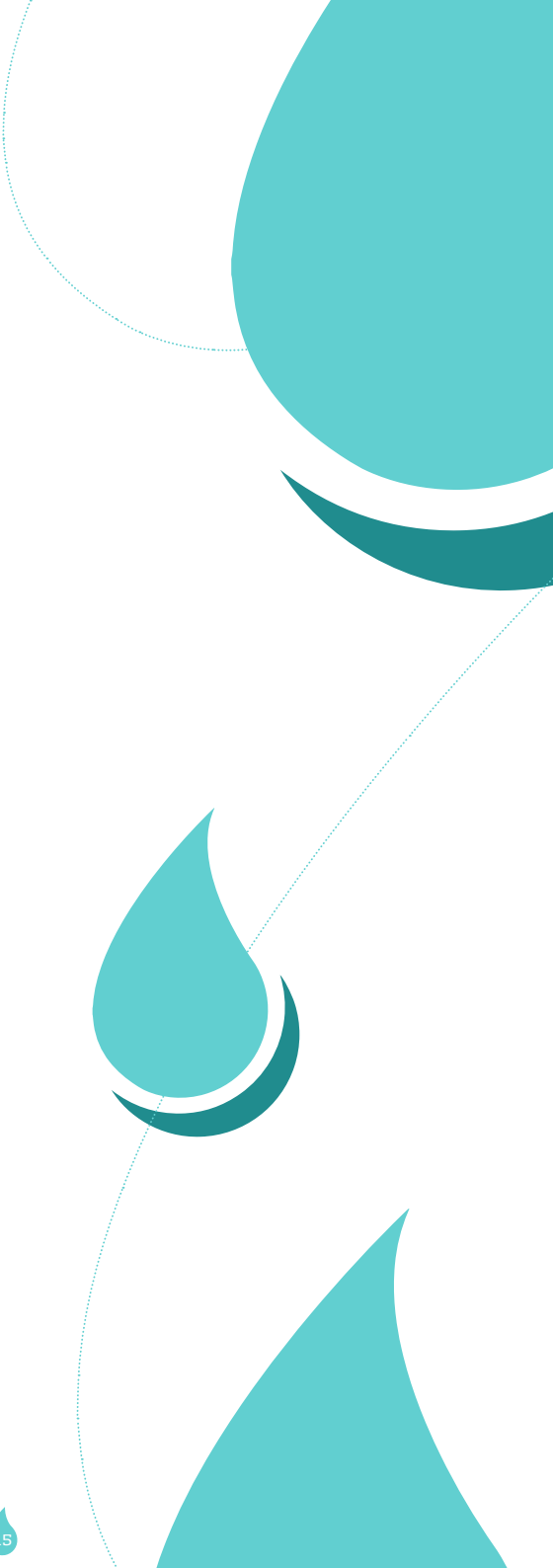
Quelque soit le système de collecte, le service de l'assainissement peut imposer la réalisation sur votre propriété d'ouvrages de limitation ou de régulation des apports d'eaux usées assimilables à des eaux usées domestiques.

3.2 - Le contrôle et l'entretien

Outre, les obligations générales d'entretien, de renouvellement et de maintien en conformité des installations privées prévues au Règlement du Service de l'Assainissement, Nîmes Métropole se réserve le droit à l'occasion de contrôle de vérifier que vos installations remplissent bien les conditions requises.

Des prélèvements et des contrôles des déversements liés aux utilisations de l'eau assimilables à un usage domestique pourront être effectués à tout moment par le Service de l'Assainissement.

Les frais d'analyses seront supportés par vos soins si les résultats démontrent que vos effluents ne sont pas conformes aux prescriptions du Service de l'Assainissement. La dilution des effluents est interdite, en



aucun cas, elle ne doit constituer un moyen de respecter les valeurs limites de rejet. En outre, vous devez être en mesure de présenter chaque année au Service de l'Assainissement, les justificatifs attestant :

- le bon état d'entretien de vos installations privées,
- les bordereaux de suivi et d'élimination des déchets générés par votre activité,
- les analyses des paramètres analytiques, lorsqu'elles sont requises au titre des prescriptions particulières.

4 - LES DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Le propriétaire de l'immeuble ou de l'établissement raccordé peut être astreint à verser à la Collectivité, dans les conditions fixées par délibération, une participation pour le financement de l'assainissement collectif dont le montant tient compte de l'économie réalisée en évitant le coût d'une installation d'évacuation ou d'épuration individuelle réglementaire.

Cette participation s'ajoute, le cas échéant, aux redevances et sommes pouvant être dues au Service de l'Assainissement.

5 - LES PRESCRIPTIONS PARTICULIÈRES

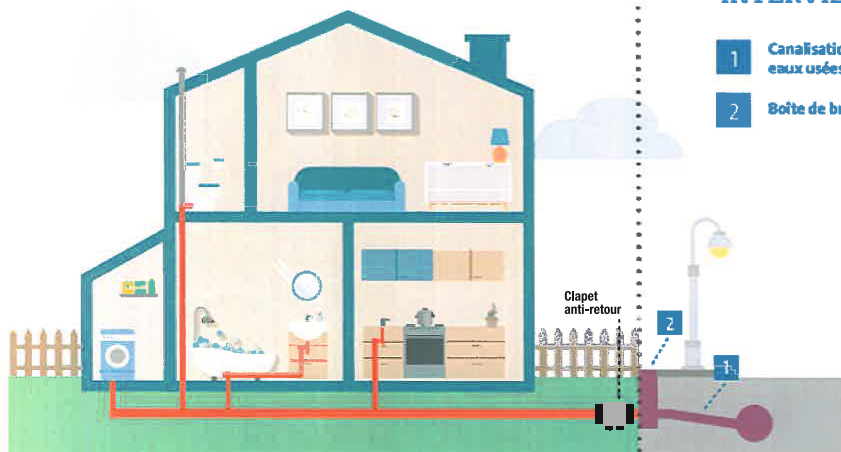
Les prescriptions particulières sont présentées par type d'activité selon la classification retenue par la réglementation. Le Service de l'Assainissement vous apporte à votre demande toute précision relative aux prescriptions particulières et éventuelles conditions spécifiques applicables à votre activité.

Activités issues de l'arrêté du 21/12/2007*	Rejets	Polluants type	Prétraitement	Paramètres analytiques à contrôler une fois par an	Implantation et entretien
Restaurants, cuisines collectives ou d'entreprises, restaurants rapides, traiteurs, charcuteries...	eaux grasses de lavage (issues des éviers, des machines à laver, des siphons de sol de la cuisine et de la plonge...)	graissses	séparateur à graisses	SEC ou MEH, DCO, DBO5, MES pH, Température, Volume, Chlorures (pour activités de Salaison)	Séparateurs à graisse et à fécule (normes NF) ou toute autre solution de prétraitement (le cas échéant, dégrillage, tamisage...) nécessaire Ces installations doivent être accessibles pour permettre leur entretien. Ces installations sont en permanence maintenues en bon état de fonctionnement et vidangées autant que nécessaire. vous devez tenir à disposition du service public d'assainissement les justificatifs attestant le bon état d'entretien de ces installations ainsi que les justificatifs d'élimination des déchets (BSD) issus des opérations de vidange. Les déchets collectés sont évacués selon une filière agréée.
	eaux issues des épluchés de légumes	matières en suspension (fécules)	séparateur à fécules		
Laverie, dégraissage des textiles	eaux issues des machines à laver traditionnel à l'eau	produits nettoyant (pH alcalins), matières en suspension (peluches), T°C élevée	décantation dégrillage - tamisage dispositif de refroidissement	Volumes pH, température Perchloroéthylène	
	eaux de contact issues des machines de nettoyage à sec	solvant	double séparateur à solvant		
Cabinets d'imageries	Prescriptions techniques seront établies au cas par cas selon la nature des activités (circulaire DGT/SASN du 21/04/2010 et art. R.4456-8-11 du code du travail)				
Cabinet dentaire	effluents liquides contenant des résidus d'amalgames dentaires	mercure	séparateur d'amalgame de façon à retenir 95 % au moins, en poids, de l'amalgame contenu dans les eaux (Arrêté du 30/03/1998)	Mercure volumes	
Maisons de retraite	Prescriptions techniques seront établies au cas par cas selon la nature des activités potentielles exercées dans l'établissement telles que : blanchisserie ou cuisine			Sec ou MEH, DCO, DBO5, MES pH, Température, Volume	
Piscines	Eaux de vidanges	chlore	Les prescriptions techniques pour ces activités seront établies au cas par cas par la collectivité	Volumes, température, pH, chloramine	Art. R.1331-2 du CSP ; Art. L1332-1 à L1332-9 du CSP
Établissements d'enseignement et d'éducation	Les éventuelles prescriptions techniques seront établies au cas par cas par cas selon la nature des activités potentielles exercées dans l'établissement (ex : blanchisserie, cuisine ...)				
Centres des soins médicaux ou sociaux					
Activités de contrôle et d'analyse techniques					
Salons de coiffure, institut de beauté, bains douche					
Activités récréatives, culturelles					

ASSAINISSEMENT

DOMAINE PRIVÉ

VOUS INTERVENEZ



DOMAINE PUBLIC

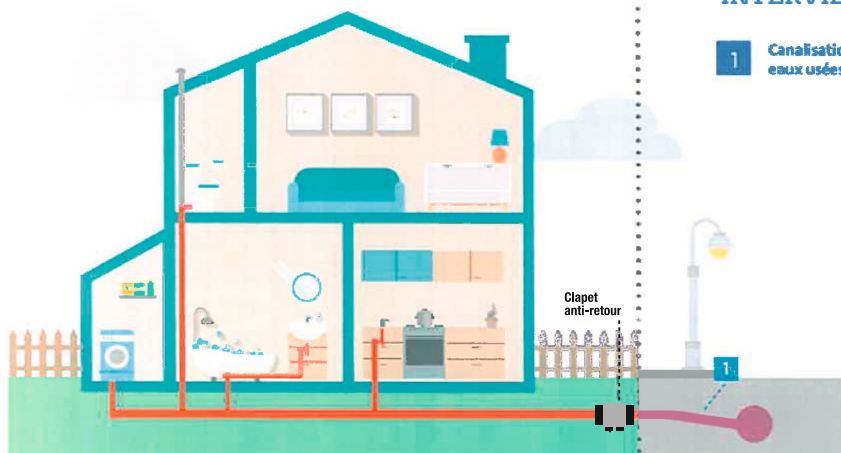
**EAU DE NÎMES
MÉTROPOLE
INTERVIENT**

- 1 Canalisation d'évacuation des eaux usées
- 2 Boîte de branchement

EN L'ABSENCE DE BOÎTE DE BRANCHEMENT

DOMAINE PRIVÉ

VOUS INTERVENEZ



DOMAINE PUBLIC

**EAU DE NÎMES
MÉTROPOLE
INTERVIENT**

- 1 Canalisation d'évacuation des eaux usées

TARIFS DES PRESTATIONS

LES PRESTATIONS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE FACTURÉES PAR L'EXPLOITANT DU SERVICE SONT DÉFINIES CI-DESSOUS (TARIFS CORRESPONDANTS AU 01/01/2020) :

PRESTATIONS	TARIFS HT €	TARIFS TTC € (TVA 10%)
Frais de mutation	21,00 €	23,10 €
Frais d'accès au service :		
- Sans déplacement	21,00 €	23,10 €
- Avec déplacement	45,00 €	49,50 €
Pénalité en cas d'infraction aux règles d'usage du service	150,00 €	165,00 €
Pénalités pour retard de paiement		
Première relance (applicable 21 jours après la date d'émission de la facture annulée si paiement avant 5 jours)	3,00 €	Non applicable
Deuxième relance (applicable 33 jours après la date d'émission de la facture)	12,00 €	Non applicable
Troisième relance (applicable 53 jours après la date d'émission de la facture)	30,00 €	Non applicable
Frais de déplacement pour motifs suivants :		
- Déplacement injustifié d'un agent du service	60,00 €	66,00 €
- Déplacement injustifié d'un camion hydrocureur	150,00 €	165,00 €
Contrôle de conformité des installations	132,00 €	145,20 €
Visite de contrôle des travaux de mise en conformité	93,00 €	102,30 €
Relevé spécial du compteur pour les volumes d'eau d'une ressource privée	60,00 €	66,00 €
Frais de remise en état en cas de dommages aux ouvrages	Frais réels + frais d'huissier	

SERVICE DES EAUX



LE DROIT DE RÉTRACTATION :

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat, soit quatorze jours après le paiement de votre facture d'accès au service.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à adresser à votre distributeur d'eau. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-joint mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

L'EFFET DE LA RÉTRACTATION :

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements perçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire à Eau de Nîmes Métropole 9A Avenue de la Méditerranée 30000 Nîmes, uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention du Centre Service Clients de Eau de Nîmes Métropole,

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la fourniture d'eau,
ce qui implique que l'alimentation en eau va être suspendue sur le logement concerné :

N° de contrat :

Nom :

Adresse :

Date : Signature :

Eau de Nîmes Métropole à vos côtés : nos 5 promesses

L'eau est essentielle à votre quotidien et est au cœur des équilibres de la planète. C'est pourquoi les femmes et les hommes de Eau de Nîmes Métropole s'engagent avec passion au service de votre confort, de votre santé, et de la préservation des ressources naturelles. Nous vous devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de vos eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille. Votre collectivité nous a choisis, notre mission est de vous satisfaire. Nous y consacrons nos meilleures ressources.

1. NOUS NOUS MOBILISONS À 100 % POUR LA QUALITÉ DE VOTRE EAU

La qualité de votre eau, c'est notre priorité quotidienne. Parce que l'eau, c'est la santé ! Pour que toute votre famille profite d'une eau sûre, saine et agréable, nos équipes analysent et contrôlent l'eau à chaque étape de sa production, de son acheminement et de son assainissement, après que vous l'avez utilisée et avant de la restituer à la nature. Eau de Nîmes Métropole vous informe en toute transparence de la qualité de votre eau.

Les vrais + Eau de Nîmes Métropole :

- Vous fournir des informations claires et lisibles sur les caractéristiques, la provenance et la composition de l'eau que vous consommez.
- Répondre à toutes vos demandes téléphoniques sur la qualité de l'eau en 48 heures maximum.



2. NOUS RÉAGISSONS ET VOUS AIDONS À FAIRE FACE AUX INCIDENTS

Lorsqu'un imprévu technique touche la distribution de l'eau dans votre commune, votre quartier ou même chez vous, Eau de Nîmes Métropole vous apporte des solutions pour rétablir la situation au plus vite et vous aider à en limiter les conséquences.

Les vrais + Eau de Nîmes Métropole :

- Vous garantir un service d'assistance technique 24/7 pour rétablir et assurer la distribution d'eau en cas d'incident.
- Vous fournir toutes les informations pour éviter les fuites d'eau ou en réduire les effets si elles surviennent.

3. NOUS VOUS ACCOMPAGNONS DANS LA GESTION DE VOTRE FACTURE D'EAU

Que vous souhaitiez des précisions sur votre facture d'eau, des conseils pour mieux gérer vos dépenses, ou si vous rencontrez des difficultés de paiement, Eau de Nîmes Métropole vous apporte des réponses claires et vous oriente vers les solutions dont vous avez besoin.

Les vrais + Eau de Nîmes Métropole :

- En cas de difficulté financière, nous vous guidons vers des solutions de paiement adaptées et solidaires.
- Lors de votre abonnement au service de l'eau, Eau de Nîmes Métropole estime au plus juste votre consommation et vous aide à planifier vos dépenses.



4. NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE QUAND ET COMME VOUS LE SOUHAITEZ

Vous choisissez la façon de nous contacter la plus pratique pour vous. Vous pouvez opter pour un service consommateurs 100 % digital, communiquer avec un conseiller par téléphone ou bénéficier d'un accueil adapté, pour des réponses rapides et personnalisées à vos questions.

Les vrais + Eau de Nîmes Métropole :

- Vous pouvez effectuer toutes vos démarches auprès du service de l'eau en mobilité, simplement avec votre smartphone.
- Si vous êtes en situation de handicap visuel ou auditif, nous mettons à votre disposition des services de retranscription dédiés pour gérer votre contrat d'eau.

5. NOUS VOUS AIDONS À MAÎTRISER VOTRE CONSOMMATION

Pour contrôler votre budget eau et contribuer à la protection des ressources naturelles, Eau de Nîmes Métropole vous guide au quotidien pour avoir les bons réflexes.

Les vrais + Eau de Nîmes Métropole :

- Vous donner des conseils pour vous permettre de consommer moins d'eau.
- Vous aider à adopter les bons gestes pour faciliter le traitement des eaux usées et ainsi mieux protéger votre environnement.





LE CARRÉ DE L'EAU

accueil consommateurs

9A, avenue de la Méditerranée
30000 Nîmes

09 69 36 61 02

www.eaudenimesmetropole.fr