

RÈGLEMENT DE SERVICE CONCESSION POUR LA GESTION ET L'EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE DE NÎMES MÉTROPOLE





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'Eau. Ce peut être : le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou le syndicat des conropriétaires représenté par son syndic

La Collectivité

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

L'Exploitant du service

désigne l'entreprise la société des eaux de la métropole nîmoise - Eau de Nîmes Métropole à qui la Collectivité a confié par contrat, la distributior d'eau potable des clients desservis par le réseau.

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 de l'Eau 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 Consei 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 règlementdu service de l'Eau Potable en 5 points

Votre contrat

Votre contrat d'eau est constitué du présent règlement du Service de l'Eau 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'Eau 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.

Le compteur

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau

Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets sous peine de poursuites

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommée et peut comprendre un abonnement.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué 2 fois par an. Si durant deux périodes consécutives, le relevé de la consommation n'a pu être effectué, vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service de l'Eau.

La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau.

Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.





DÉPARTEMENT DU GARD

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION NÎMES MÉTROPOLE

CONCESSION DU SERVICE
PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE
DE NÎMES MÉTROPOLE

RÈGLEMENT DE SERVICE



SOMMAIRE

1 - LE SERVICE DE L'EAU	6
1.1 - LA QUALITÉ DE L'EAU FOURNIE	6
1.2 - LES ENGAGEMENTS DU CONCESSIONNAIRE	6
1.3 - LE RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS	6
1.5 - LA JURIDICTION COMPÉTENTE	6
1.6 - LES RÈGLES D'USAGE DE L'EAU ET DES INSTALLATIONS	6
1.7 - LES INTERRUPTIONS DU SERVICE	7
1.8 - LES MODIFICATIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE	7
1.9 - LA DÉFENSE CONTRE L'INCENDIE	7
2 - VOTRE CONTRAT	7
2.1 - LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT	
2.2 - LA RÉSILIATION DU CONTRAT	8
2.3 - L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS EN IMMEUBLE COLLECTIF	
D'HABITATION ET ENSEMBLE IMMOBILIER DE LOGEMENTS	8
2.4 - LA PROTECTION DE VOS DONNÉES	8
3-FACTURATION	8
3.1 - LA PRÉSENTATION DE LA FACTURE	8
3.2 - L'ACTUALISATION DES TARIFS	8
3.3 - LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D'EAU	C
3.4 - LES MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT	Ç
3.5 - EN CAS DE NON PAIEMENT	S
4 - LE BRANCHEMENT	10
4.1 - LA DESCRIPTION	10
4.2 - L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE	10
4.3 - LE PAIEMENT	10
4.4 - L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT	11
4.5 - LA FERMETURE ET L'OUVERTURE	11
4.6 - LA SUPPRESSION	11
5 - LE COMPTEUR	11
5.1 - LES CARACTÉRISTIQUES	11
5.2 - L'INSȚALLATION	11
5.3 - LA VÉRIFICATION	11
5.4 - L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT	11
6 - LES INSTALLATIONS PRIVÉES	12
6.1 - LES CARACTÉRISTIQUES	12
6.2 - L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT	12
6.3 - INSTALLATIONS PRIVÉES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE	12
7 - ANNEXE 1	14
7.1 - PRIX DE L'EAU PROPREMENT DIT	14
7.2 - REDEVANCE ASSAINISSEMENT	14
8 - ANNEXE 2	14
9 - ANNEXE 3	15
10 - ANNEXE 4	15
11 - BRANCHEMENT TYPE	17

Le règlement du service désigne le document établi par la Communauté d'Agglomération Nîmes Métropole et adopté par délibération du 25/03/2024; il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client.

Dans le présent document :

- Vous désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service de l'eau. Ce peut être : le propriétaire ou le locataire, ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.
- Nîmes Métropole désigne la Communauté d'Agglomération Nîmes Métropole, organisatrice du Service de l'Eau.
- L'Exploitant du service désigne l'entreprise la société des eaux de la métropole nîmoise -Eau de Nîmes Métropole à qui Nîmes Métropole a confié l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau, dans les conditions du règlement du service.

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 (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, service consommateurs).

1.1 - La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

L'Exploitant du service est tenu d'informer Nîmes Métropole de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

1.2 - Les engagements du concessionnaire

En livrant l'eau chez vous, le concessionnaire s'engage à mettre en œuvre un service de qualité. Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- Un contrôle régulier de l'eau, avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère de la Santé,
- Une assistance technique, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public avec un délai garanti d'intervention d'un technicien en cas d'urgence,
- Un accueil téléphonique,

Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à

13h pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'Eau.

- <u>Une réponse écrite à vos courriers</u> dans les 8 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture,
- Le respect des horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile avec une plage horaire de 2 heures maximum garantie,
- <u>Une étude et une réalisation rapide</u> pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :
- 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 accompagné du versement de l'acompte et obtention des autorisations administratives.
- Une mise en service rapide de votre alimentation en eau lorsque vous emménagez dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard dans le délai de 1 en jour ouvré à partir de la conclusion d'un abonnement (sous réserve de l'existence du branchement).

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 du service «consommateurs» pour demander que votre dossier soit examiné.

1.4 - La médiation de l'eau

Si vous avez écrit au Directeur du service «consommateurs» 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, <u>contact@mediation-eau.fr</u> (informations disponibles sur <u>www.mediation-eau.fr</u>)

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 de l'Eau.

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

1.6 - Les règles d'usage de l'eau et des installations

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.



En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à en respecter les règles d'usage. Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture.
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat.
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur;
- relier, ou maintenir reliées, entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé (qui doit impérativement être déclaré) ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au 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.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture, à vos frais, de l'alimentation en eau après renvoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

En cas d'infraction dûment constatée aux règles d'usage de l'eau, une pénalité dont le montant figure en annexe de ce règlement pourra en outre être appliquée par l'Exploitant du service.

Dans le cas de dommages ou d'interventions sur les installations, vol d'eau ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de préserver le service.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de L'exploitant du Service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé de 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur déposé à vos frais.

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'alimentation en eau, entraînant ainsi une

interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien). Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure.

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions du service.

1.8 - Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, Nîmes Métropole peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

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

1.9 - La défense contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées 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 au personnel municipal ou communautaire agréé, aux sapeurs-pompiers ou au personnel de l'Exploitant du service.

2 - VOTRE CONTRAT

Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

2.1 - La souscription du contrat

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

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

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat le fiche tarifaire, un dossier d'information sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation.



Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé-réception du présent règlement de service.

Vous êtes tenus de nous confirmer votre accord sur le contrat d'abonnement selon les modalités communiquées et de procéder au paiement de la facture d'accès au service dans le délai indiqué.

À défaut 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 de l'eau consommée.

2.2 - La résiliation du contrat

Votre contrat 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 5 jours auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service en indiquant l'index du compteur. Si celui-ci est cohérent, la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

À défaut de résiliation, vous êtes tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets de vos installations privées laissés ouverts.

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

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture ou la mise hors service du branchement
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations,
- si, lors de votre départ, vous n'avez ni procédé à la résiliation de votre contrat, ni communiqué à l'Exploitant du service votre nouvelle adresse de présentation de facture.

2.3 - <u>L'individualisation des contrats en immeuble</u> collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service consommateurs.

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'Eau.

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 du service «consommateurs» de

l'Exploitant du service aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de 4 ans après le terme de votre contrat d'abonnement. 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'Eau.

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données. 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 - FACTURATION

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur, elle est alors estimée.

3.1 - La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, 2 rubriques.

- · La distribution de l'eau, avec :
- une part revenant à l'Exploitant du service pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'Eau,
- et une part revenant à Nîmes Métropole pour couvrir ses charges (notamment, d'investissements nécessaires aux installations de production et de distribution d'eau),
- le prix du service rendu exprimé en euro/m³ d'eau.

Chacune de ces rubriques peut se décomposer en une part fixe et une part variable en fonction de la consommation.

• Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, renouvellement des réseaux, lutte contre la pollution), à l'Etat (taxe sur les consommations d'eau), et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France).

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur. Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif. La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

3.2 - L'actualisation 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,
- sur notification des organismes publics concernés pour les redevances leur revenant.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, 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 - Le relevé de votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué deux fois par an. En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Nîmes Métropole a opté pour l'équipement de tous les compteurs d'un dispositif de relevé à distance. Ainsi, dès que votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

L'Exploitant du service est chargé de l'installation des équipements de relevé à distance et de transfert d'informations des consommations des compteurs d'eau. En cas de refus de votre part, même fondé sur des motifs légitimes, de permettre à l'Exploitant du service d'équiper le branchement d'un dispositif de relevé à distance et/ou de transfert d'informations, vous devez supporter le coût du relevé direct du compteur (deux relèves par an) indiqué dans la fiche tarifaire en annexe.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder à votre compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, SMS, site internet, serveur vocal... En l'absence de relevé, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente.

Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service consommateurs dans un délai de 8 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais.

À défaut de rendez-vous, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la

période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur:

- soit, par lecture directe de votre compteur,
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur ou, le cas échéant, par une clause spécifique du contrat de concession des services publics.

Dès que l'Exploitant du service constate lors du relevé du compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe par SMS, mail ou courrier et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application.

3.4 - Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée 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 au prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu par périodes semestrielles. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

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 viqueur.

Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par l'Exploitant du service), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (Chèques eau, FSL.)...

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

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

3.5 - En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé tout ou



partie de votre facture, celle-ci est majorée des pénalités forfaitaires et /ou des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement.

En outre, dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur et selon la catégorie de consommateurs concernés, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

S'il devait être instauré, l'abonnement continuerait à être facturé durant cette interruption de l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

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

4-LEBRANCHEMENT

On appelle «branchement» le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage.

4.1 - La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur exclu tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur. Le dispositif de protection anti-retour d'eau fait partie des installations privées,
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

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

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

Les schémas en annexe présentent les différentes configurations de branchements et situent les limites de responsabilité.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble. En l'absence de compteur général, ce dernier sera installé par le concessionnaire aux frais exclusifs de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier.

après transmission d'un devis préalable et mis au nom du gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier, afin de se conformer à la réglementation en vigueur.

4.2 - L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur, après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant, et après fourniture de vos justificatifs relatifs à la conformité de votre construction au droit de l'urbanisme.

Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux, et cela à ses frais, risques et périls.

Nul ne peut déplacer l'abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'Exploitant du service.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

L'Exploitant du service 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. Ces travaux sont réalisés par Nîmes Métropole aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique. La mise en service du branchement est effectuée par l'Exploitant du service branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

4.3 - Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre lui et Nîmes Métropole. Un acompte de 80 % sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant 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 toute voie de droit.

4.4 - L'entretien et le renouvellement

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

L'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en propriété privée postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...),
- le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires,
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (compteur et équipements de relevé à distance compris). 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.

4.5 - La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement éventuel tant que le contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations privées, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge «dégâts des eaux».

4.6 - La suppression

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.

5-LE COMPTEUR

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

5.1 - Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les éventuels équipements de relevé à distance sont la propriété de Nîmes Métropole. Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il

s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2 - L'installation

Le compteur et les éventuels équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

5.3 - La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre) dans les conditions tarifaires indiquées en annexe.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'Exploitant du service. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

5.4 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations



sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais. Lors de la pose de votre compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel).

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

- le plomb de scellement a été enlevé,
- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s),
- il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc).

6 - LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle «installations privées» les installations de distribution situées au-delà du compteur (ou compteur général d'immeuble), y compris le joint et le robinet d'arrêt après compteur et/ou le clapet anti-retour.

6.1 - Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt du client après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire.

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau publicet doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les services de l'Agence Régionale de santé ou tout autre organisme mandaté par Nîmes Métropole peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, iusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation, installation de réutilisation des eaux de pluie), vous devez en avertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations prixpolitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. À l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

À défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6.2 - <u>L'entretien et le renouvellement</u>

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Il 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 sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.3 - <u>Installations privées de lutte contre l'incendie</u>

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.



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€
Frais de relevé du compteur avec déplacement à la demande de l'abonné	60,00€	66,00€
Frais d'un relevé du compteur avec déplacement en cas de refus de l'installation du télérelevé	60,00€	66,00€
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 par lettre RAR (applicable 53 jours après la date d'émission de la facture)	30,00€	Non applicable
Frais de déplacement pour motifs suivants :		
Absence de l'abonné à un rendezvous pour la relève de son compteur après 2 relèves sans accès direct de l'exploitant du service, déplacement au domicile de l'usager	60,00€	66,00€
Absence de l'abonné à un rendezvous fixé	60,00€	66,00€
Déplacement injustifié d'un agent du service	60,00€	66,00€
Déplacement injustifié d'un camion hydrocureur	150,00€	165,00€
Frais de dépose du compteur suite à infraction (frais de déplacement inclus)	150,00€	165,00€
Absence de l'abonné à un rendez-vous pour la relève de son compteur après 2 relèves sans accès direct de l'exploitant du service, déplacement au domicile de l'usager (frais de déplacement)	30,00€	33,00€
Remplacement d'un compteur à la demande de l'abonné (DN 15) Fourniture et pose hors déplacement	65,50€	72,05€
Remplacement d'un compteur à la demande de l'abonné (DN 20) Fourniture et pose hors déplacement	75,00€	82,50€
Remplacement d'un compteur à la demande de l'abonné (DN 30) Fourniture et pose hors déplacement	156,40€	172,04€
Remplacement d'une tête émettrice à la demande de l'abonné Fourniture à la demande de l'abonné Fourniture et pose hors déplacement	64,10€	70,51€
Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage est exact (compteur DN 15 ou 20 mm)	115,00€	126,50€
Expertise compteur sur banc agréé S.I.M., hors frais d'huissier (pour un compteur de 15 mm} - Diamètre 15 mm à 40 mm - Diamètre 40 mm à 100 mm - Diamètre > 100 mm	310,00 € 701,00 € 701,00 €	341,00 € 771,10 € 771,10 €
Contrôle de conformité des installations privées (puits, forage, eau de pluie)	132,00€	145,20€
Visite de contrôle des travaux de mise en conformité (puits, forage, eau de pluie)	93,00€	102,30€
Relevé spécial du compteur pour les volumes d'eau d'une ressource privée	60,00€	66,00€

Plus-value générale des coûts en dehors des plages horaires habituelles : + 50 %

Sur simple appel téléphonique auprès des services de l'Exploitant, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Les tarifs de ces prestations sont actualisables au 1^{sr} janvier de chaque année (en valeur connue) par application du pourcentage d'évolution, sur la période 1^{sr} janvier 1-1 à 1^{sr} janvier n-1 à 1^{sr}



7-ANNEXE 1

Composantes du prix de l'eau.

7.1 - Prix de l'eau proprement dit

Prime Fixe (abonnement)

Somme destinée à couvrir une partie des charges fixes du service, qui comprennent notamment les frais de relevé, facturation, encaissement et d'entretien du branchement (choisie égale à 0 par décision du conseil communautaire).

Consommation

Produit du nombre de mètres cubes consommés par le prix unitaire du mètre cube, avec éventuellement un tarif dégressif ou progressif par tranches dans les conditions de la réglementation applicable.

La prime fixe et la consommation comprennent une part «Exploitant du service» rémunérant l'exploitation du service et une part «Nîmes Métropole» permettant à celleci de rembourser les annuités d'emprunts souscrits pour réaliser les installations du service (usine de traitement, canalisation, etc.).

7.2 - Redevance assainissement

Si l'usager du Service de l'Eau est raccordé ou raccordable au réseau d'assainissement, de façon totale ou partielle (alimentation pour partie assurée par une seconde source d'eau issue d'un forage ou d'un réseau d'eaux brutes), cette somme est destinée à couvrir l'ensemble des charges du Service de l'Assainissement.

Comme pour le service de l'eau, le prix peut être décomposé en :

Prime Fixe (abonnement)

Somme destinée à couvrir une partie des charges fixes du service (choisie égale à 0 par décision du conseil communautaire).

Consommation

Produit du nombre de mètres cubes consommés et des forfaits appliqués (utilisation de plusieurs sources d'eau) par le prix unitaire du mètre cube, avec éventuellement un tarif dégressif ou progressif par tranches dans les conditions de la réglementation applicable.

La prime fixe et/ou la consommation comprennent une part «Exploitant du service « rémunérant l'exploitation du service et une part «Nîmes Métropole» permettant à celleci de rembourser les annuités d'emprunts souscrits pour réaliser les installations du service (usine de traitement, canalisation, etc...).

Redevance de prélèvement, redevance de lutte contre la pollution et redevance de renouvellement des réseaux de collecte (Agence de l'Eau).

Ces redevances, qui sont proportionnelles à la consommation d'eau et aux forfaits appliqués, sont reversées à l'Agence de l'Eau qui subventionne des ouvrages et réalisations destinés à améliorer/préserver la ressource en eau et assurer la dépollution des eaux résiduaires.

T.V.A.

La taxe sur la valeur ajoutée est appliquée à l'ensemble des rubriques de la facture.

8-ANNEXE 2

Précautions à prendre contre le gel.

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est, que vous soyez propriétaire ou locataire, sous votre garde. Afin de le protéger des rigueurs de l'hiver pensez à prendre les précautions qui s'imposent.

En cas d'absence prolongée, n'omettez pas de vidanger vos installations. Pour vidanger correctement, il faut :

- Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est à dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),
- Ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,
- Ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (c'est à dire entre votre compteur et vos installations intérieures) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus, puis le refermer.

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations sanitaires, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur. lors de votre retour.

- Si votre compteur est situé dans une niche (regard de facade) entourez le de laine de verre.
- Si votre compteur est situé en regard enterré, mettez en place au-dessus du compteur une plaque antigel: laine de verre enfermée dans un sac plastique étanche, polystyrène ou bois sont d'excellents protecteurs contre le froid.
- Il faut éviter d'ouvrir le regard ou la niche du compteur protégé en période de gel.
- Pour éviter le gel du compteur et des canalisations situés à l'intérieur des habitations :
- ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid,
- en cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, dans votre évier, un filet d'eau assez important de façon à assurer une circulation constante dans votre installation: la dépense est dérisoire en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le qel de vos conduites.
- calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations) ainsi que le compteur : chiffons, papiers journal, cartons, paille, bandelettes de mousse, laine de verre peuvent faire l'affaire.
- Si votre compteur est installé dans un local non chauffé (garage, cave...), s'il est proche d'une ventilation, ou s'il est à l'extérieur de votre installation mais non enterré, vous pouvez :
- soit demander au Service des Eaux de vous présenter



un devis en vue de modifier votre installation (cela peut être la meilleure solution en certains cas).

- soit calorifuger le compteur et les conduites, calfeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson.

Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.

Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées :

- dans tous les cas de figure, interposez un morceau de tuyau non conducteur (plastique par exemple) à l'aval du compteur, entre celui-ci et les installations intérieures.
- mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.

En cas de début de gel (que vous pouvez constater par un manque d'eau), vous devez :

- d'une part, dégeler votre installation (un sèche-cheveux ou des serpillières chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée ; mais n'utilisez jamais une flamme),
- d'autre part, vidanger votre installation comme il est dit plus haut.

9-ANNEXE3

Écrêtement de la facture d'eau potable en cas de fuite sur les canalisations d'eau potable après compteur.

Vous pouvez demander auprès du Service Consommateurs un écrêtement de votre facture d'eau si vous remplissez les conditions cumulatives suivantes :

- La fuite concerne les installations d'un local d'habitation que vous occupez,
- La fuite provient d'une canalisation après compteur à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers ou équipements sanitaires ou de chauffage,
- Votre compteur enregistre une consommation anormale c'est-à-dire excédant le double de votre consommation moyenne habituelle
- Vous présentez la facture d'un plombier attestant de la réparation de la fuite, de la date de la réparation ainsi que sa localisation dans un délai d'un mois à compter de la notification par l'Exploitant du service d'une consommation anormale.

L'écrêtement de votre facture d'eau signifie que vous n'êtes pas tenu de payer le montant correspondant au double de votre consommation moyenne.

La consommation moyenne est calculée à partir du volume moyen consommé par l'abonné au cours des 3 dernières années précédant la période entre les deux derniers relevés de compteurs.

À défaut, le calcul de votre consommation moyenne pourra prendre en compte :

· vos consommations antérieures ;

- les consommations enregistrées par les précédents abonnés du local d'habitation que vous occupez;
- la consommation moyenne enregistrée dans la même zone géographique que la vôtre et pour des locaux d'habitation de taille et caractéristiques comparables.

L'assiette de calcul de votre consommation moyenne habituelle est votre consommation annuelle sans pouvoir être ramenée à une consommation moyenne journalière, mensuelle ou trimestrielle. Ainsi par exemple, si votre consommation annuelle habituelle est de 100 m³, il ne sera pas appliqué d'écrêtement tant que le volume de la fuite d'eau n'excède pas 200 m³.

Quand une période de consommation affectée par une fuite et pour laquelle vous avez déjà bénéficié d'un écrêtement entre dans la période de référence pour le calcul de votre consommation moyenne, la consommation écrêtée n'est pas prise en compte. C'est la consommation enregistrée et non écrêtée qui est prise en compte pour le calcul de la consommation moyenne dans le cas d'une nouvelle fuite.

10 - ANNEXE 4

Individualisation des contrats de fournitures d'eau.

Tous les compteurs évoqués à l'article 5 seront considérés comme « compteurs généraux » et devront être posés à la limite du domaine public et du domaine privé à desservir.

En l'absence de «compteur général» sur un branchement existant (immeuble collectif existant), la limite du réseau public est la vanne d'isolation du branchement.

Sur les branchements existants, si le « compteur général » est posé à l'intérieur du domaine privé, les travaux d'entretien de la partie publique du branchement située en domaine privé seront réalisés par l'Exploitant du service aux frais de l'abonné ; le renouvellement de la partie publique du branchement située en domaine privé sera réalisé par l'Exploitant du service à ses frais hormis les frais de réparation des dégâts qui auront pu être causés aux espaces verts ou toutes autres installations privées voisines qui demeurent à la charge de l'abonné.

En aval de chaque «compteur général» pourront être autorisés un ou plusieurs «compteur(s) divisionnaire(s)». Tout «compteur divisionnaire» posé dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau devra être précédé d'un compteur général en limite du domaine public.

Les compteurs divisionnaires pourront être situés à l'intérieur des logements mais devront être pourvus d'un système de lecture à distance homologué par l'Exploitant du service et Nîmes Métropole ; ce système, ainsi qu'un robinet sécurisé permettant la fermeture de ce seul abonné, seront placés de façon à pouvoir effectuer le relevé du compteur depuis la limite du domaine public ou dans un site facilement accessible par les releveurs sans utilisation de clef particulière ni l'intervention d'un tiers.



Si des contraintes physiques ou administratives extérieures indépendantes de la volonté des parties ne permettent pas la pose du «compteur général» en limite du domaine public (secteur sauvegardé par exemple), il devra être placé de façon à pouvoir effectuer la relève du compteur depuis la limite du domaine public ou dans un site facilement accessible par les releveurs sans utilisation de clef particulière ni l'intervention d'un tiers.

Tout abonné autorise Nîmes Métropole à intervenir sur les ouvrages publics situés à l'intérieur de son domaine privé sans délai ni mise en demeure en cas de danger mettant en péril la sécurité des biens et des personnes, et dans un délai de 48 h dans les autres cas ; toutefois, si Nîmes Métropole ne peut intervenir immédiatement en raison d'un refus de l'abonné ou d'impossibilité dépendant de l'abonné, ce dernier ne pourra rechercher en responsabilité Nîmes Métropole pour quelque dommage que ce soit.

L'abonné pourra toujours demander à l'Exploitant du service le déplacement du compteur en limite de propriété. Le compteur sera posé dans une niche à compteur construite par l'abonné en limite du domaine public et le déplacement sera fait par l'Exploitant du service aux frais de l'abonné.

Facturation

La consommation d'eau sera facturée à chaque abonné.

En cas d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, l'abonné pourra être le locataire ou le propriétaire selon la volonté de ce dernier ; la facturation du volume consommé résultant de la différence entre la somme des consommations des abonnés et la consommation lue sur le compteur général sera adressée au syndicat de copropriété (à défaut l'unique propriétaire ; à défaut en l'absence de copropriété, un des propriétaires avec l'accord des autres propriétaires concernés). Le compteur général peut être amené à sous-compter suite à une défaillance technique ou à une sensibilité moindre que les compteurs divisionnaires : la facturation sera alors établie par estimation en fonction des factures précédentes et ne pourra être négative.

Dans le cas des contrats individualisés, le processus de recouvrement du compteur général est strictement identique à celui des compteurs individuels y compris la réduction ou l'interruption de l'alimentation en eau qui serait alors générale pour l'ensemble des abonnés desservis en aval.

Si le contrat de fourniture d'eau est individualisé, l'abonné recevra une facture comprenant les parties eau potable, assainissement ainsi que toutes les taxes associées.

En cas d'impossibilité de relève des compteurs, la facturation sera basée sur des volumes estimés.

Défaillance d'un compteur divisionnaire

En cas de défaillance des compteurs divisionnaires due à une surpression anormale sur le réseau intérieur (occasionnée par celui-ci) ou une détérioration anormale incendie, gel, corps étranger, retour d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.), le renouvellement du compteur sera à la charge de l'abonné du « compteur général ».

Responsabilité de la qualité de l'eau distribuée

Nîmes Métropole est tenu de fournir de l'eau potable en qualité physique, chimique et bactériologique au compteur général.

Toutefois, le syndicat de copropriétaires, à défaut, le propriétaire unique, à défaut les propriétaires devront respecter la réglementation en vigueur jusqu'aux points de prélèvements.

Individualisation des contrats de fourniture d'eau

Les demandes d'individualisation des contrats de fourniture d'eau devront respecter la réglementation en vigueur. Elles devront notamment contenir un plan précis de l'ensemble des réseaux de distribution d'eau potable existant (au moins, un plan par étage de bâtiment et, au moins, un plan précisant toutes les colonnes montantes).

Lors de la confirmation de la demande un nouveau dossier devra être transmis avec les plans des nouveaux réseaux, l'attestation sur l'honneur des bailleurs qu'ils ont bien informés leurs locataires, et une attestation de conformité sanitaire fournie par un organisme agréé; cette attestation sera accompagnée d'analyses d'eau (prélèvements et analyses réalisés par un laboratoire agréé par l'ARS) correspondant à des prélèvements quasi-simultanés au compteur général et à chaque compteur individuel (avec un inimimum les paramètres pH, température, turbidité, conductivité, odeur-saveur, chlore résiduel, TH-Ca, TH-Mg, fer, plomb, cuivre, nickel, COT et bactériologiques).

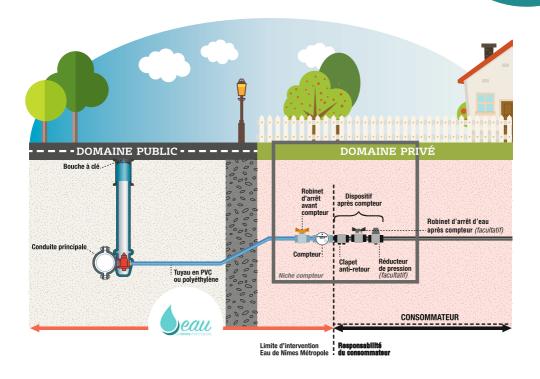
Chaque nouvel abonné individualisé fera l'objet d'un contrat d'abonnement individualisé qui sera régi selon les règles applicables aux compteurs généraux notamment en matière de paiement des consommations d'eau.

Les demandes de retour à la situation antérieure (abandon de l'individualisation au profit du seul compteur général) devront être demandées par la personne morale ayant fait la demande d'individualisation.

Fait à NÎMES, le 24 octobre 2023 Pour Nîmes Métropole.







BRANCHEMENT IMMEUBLE COLLECTIF AVEC UN COMPTEUR GÉNÉRAL ET COMPTEURS INDIVIDUELS PUBLICS

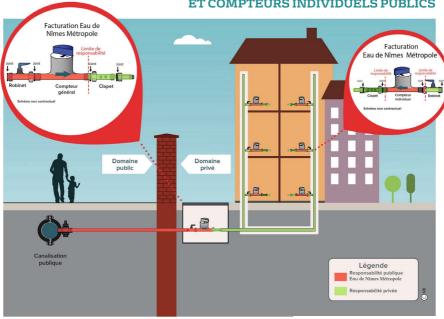
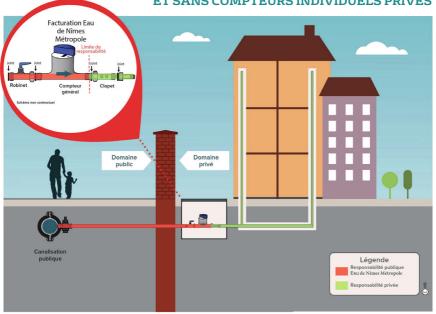


Schéma non contractuel

BRANCHEMENT IMMEUBLE COLLECTIF AVEC UN COMPTEUR GÉNÉRAL ET SANS COMPTEURS INDIVIDUELS PRIVÉS



BRANCHEMENT IMMEUBLE COLLECTIF AVEC UN COMPTEUR GÉNÉRAL PUBLIC ET DES COMPTEURS INDIVIDUELS PRIVÉS

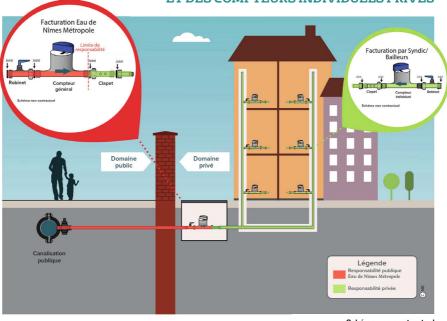
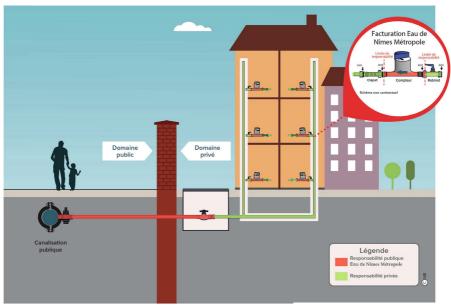


Schéma non contractuel

BRANCHEMENT IMMEUBLE COLLECTIF AVEC COMPTEURS INDIVIDUELS PUBLICS, SANS COMPTEUR GÉNÉRAL ET AVEC UN ROBINET D'ARRÊT GÉNÉRAL



BRANCHEMENT IMMEUBLE COLLECTIF AVEC COMPTEURS INDIVIDUELS PUBLICS, SANS COMPTEUR GÉNÉRAL ET SANS ROBINET D'ARRÊT GÉNÉRAL

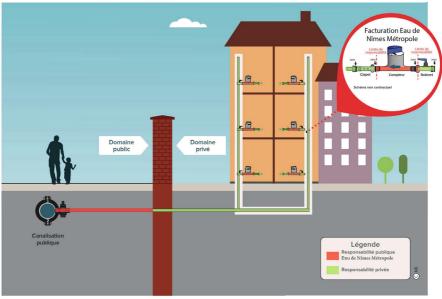


Schéma non contractuel

BRANCHEMENT EN MAISON INDIVIDUELLE AVEC UN COMPTEUR À L'INTÉRIEUR DU LOGEMENT



BRANCHEMENT EN MAISON INDIVIDUELLE AVEC UN COMPTEUR EN LOGETTE

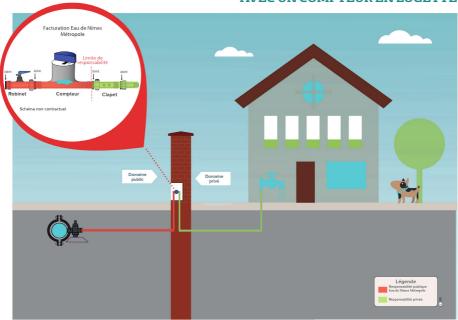
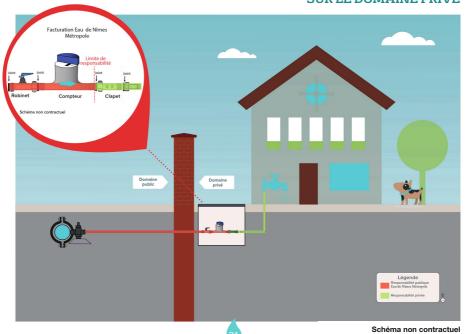


Schéma non contractuel

BRANCHEMENT EN MAISON INDIVIDUELLE AVEC UN COMPTEUR EN REGARD INTÉRIEUR SUR LE DOMAINE PRIVÉ



FORMULAIRE DE RÉTRACTATION



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'ambiguité 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 + Fau de Nîmes Métronole :

- · Vous fournir des informations claires et lisibles sur les caractéristiques, la provenance et la composition de l'eau
- 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
- 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