

# COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION NIMES METROPOLE

## DELEGELEGATION DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE DU SECTEUR OUEST

### REGLEMENT DE SERVICE

#### Le règlement du service,

Désigne le document établi par Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération et adopté par délibération du 06/12/2010; il définit les obligations usuelles du distributeur d'eau 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 Communauté d'Agglomération,

désigne la Communauté d'Agglomération Nîmes Métropole, en charge du Service de l'eau des communes de Bernis, Caveirac, Clarensac, Langlade, Milhaud, St Côte et Maruejols et St Dionisy.

#### Le Distributeur d'eau,

désigne l'entreprise Lyonnaise des Eaux France à qui Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération 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 client).

#### 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 le Distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

Le Distributeur d'eau est tenu d'informer Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

#### 1.2 Les engagements du Distributeur

En livrant l'eau chez vous, le Distributeur d'eau s'engage à mettre en oeuvre 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, au n° 0 810 863 863 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau de votre immeuble, avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les une heure en cas d'urgence,
- un accueil téléphonique, au n° 0 810 363 363 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), aux jours et heures suivants : du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 13h00, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'eau,
- une permanence à votre disposition à l'adresse, aux jours et aux horaires suivants :

Lyonnaise des Eaux France, rue de la Cave, 30480 CALVISSON, le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h00 à 12h00,

- une réponse écrite à vos courriers dans les cinq 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 deux heures maximum garantie,
- une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :
- envoi du devis sous quinze jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- réalisation des travaux au plus tard dans les quinze jours (ou ultérieurement à la date qui vous convient) après acceptation du devis 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 deux jours ouvrés suivant votre appel (sous réserve de l'existence du branchement).

#### 1.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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,
  - relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé 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. Le Distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites. Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres clients. Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du Distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé de 60 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

#### 1.4 Les interruptions du service

Le Distributeur d'eau est responsable du bon fonctionnement du service. A 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, le Distributeur d'eau 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. Le Distributeur d'eau 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. En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

#### 1.5 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération peut autoriser le Distributeur d'eau à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Distributeur d'eau 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, le Distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération 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.

#### 1.6 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 du Distributeur d'eau.

#### 1.7 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, des prescriptions techniques et administratives particulières indiquées en annexe s'appliquent au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires.

## 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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au n° 0 810 363 363 ou par écrit auprès du Distributeur d'eau.

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'eau. Le règlement de la première facture dite "facture-contrat" confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'eau. A défaut de

paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu. Votre contrat prend effet :

- soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit à la date d'ouverture de l'alimentation en eau.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978.

## 2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Vous pouvez le résilier à tout moment par téléphone au n° 0 810 363 363 ou par lettre simple, avec un préavis de 5 jours. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée. En cas de déménagement, l'alimentation en eau est généralement maintenue si votre successeur s'est fait connaître et s'il emménage dans un délai court.

Attention :

En partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Distributeur d'eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts. Le Distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

## 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 au Distributeur d'eau pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'eau,
- et éventuellement une part revenant à Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération pour couvrir ses charges (notamment, d'investissements nécessaires aux installations de production et de distribution d'eau).

Chacune de ces rubriques peut se décomposer en une part fixe (abonnement) 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 ou Non 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 Communauté d'Agglomération et le Distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération, 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'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture. La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant au Distributeur d'eau est au plus tard celle du début de la période facturée. 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.

### 3.3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur. Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte-relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de deux jours. Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte-relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue, et cela à vos frais.

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 le Distributeur d'eau. Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées sauf si la responsabilité du

Distributeur d'eau est établie.

### 3.4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture. Votre abonnement est facturé par semestre et d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis. Votre consommation est facturée à terme échu par périodes semestrielles. Vous pouvez régler votre facture selon les modalités suivantes :

- paiement par chèque ou TIP,
- prélèvement automatique,
- prélèvement sur mesure (mensualisation, etc.),
- paiement par carte bleue,
- paiement en espèces à la Poste.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Distributeur d'eau sans délai. 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 le Distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (convention solidarité eau).

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.

### 3.5 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 d'une pénalité de retard par facture définie au bordereau des prix annexé au contrat de délégation, hors frais de recouvrement. Ce montant minimum pourra être actualisé et figure sur votre facture. En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continu à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge. En cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

## 4 LE BRANCHEMENT

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 3 éléments :

- 1) La prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau,
- 2) La canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé dans la limite de 15 ml,
- 3) Le point de livraison regroupant, en général, le robinet d'arrêt avant compteur, le compteur et le clapet anti-retour et éventuellement un robinet après compteur et un réducteur de pression.

Les installations privées commencent à partir du joint (inclus) situé à la sortie du compteur. Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" 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.

### 4.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont réalisés par le Distributeur d'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le clapet anti-retour). 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. Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Le Distributeur d'eau 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 Communauté d'Agglomération aux conditions définies pour chaque cas particulier. La mise en service du branchement est effectuée par le Distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

### 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, le Distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés

sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre le distributeur d'eau et Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération. Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis.

#### 4.4 L'entretien

Le Distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement. En revanche, les travaux de remise en état des surfaces en domaine privé sont à la charge de l'utilisateur, ainsi que les frais de déplacement ou de modification du branchement effectués à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. Il en est de même pour les frais résultant d'une faute de sa part. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur compris). De ce fait, il est responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine privé lié à un défaut de garde ou surveillance. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra être recherchée si la cause du sinistre est liée à une faute du Distributeur d'eau.

#### 4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement dans le bordereau des prix figurant en annexe du contrat entre Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération et le Distributeur d'eau. La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement tant que le contrat n'a pas été résilié.

### 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 sont la propriété de Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du code civil. Le calibre du compteur est déterminé par le Distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le Distributeur d'eau remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié. Le Distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

#### 5.2 L'installation

Le compteur (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 du Distributeur d'eau). 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). 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. 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 à vos frais soit par vos soins, soit par le Distributeur d'eau. Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du Distributeur d'eau. Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

#### 5.3 La vérification

Le Distributeur d'eau 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 le Distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. 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 du Distributeur d'eau. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

#### 5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Distributeur d'eau, à ses frais. Lors de la pose de votre compteur, le Distributeur d'eau 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 votre compteur a subi une usure normale, ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Distributeur d'eau. En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais

(en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- son plomb de scellement a été enlevé, il a été ouvert ou démonté,
- il a 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 PRIVEES

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. Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine. 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, le Distributeur d'eau, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations. Le Distributeur d'eau 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, le Distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations. De même, le Distributeur d'eau 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), vous devez en avvertir le Distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

#### 6.2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation, récupération d'eau pluvial), vous devez le déclarer en mairie. Il est rappelé que l'utilisation d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public peut présenter des risques sanitaires pour la population et qu'en raison des risques de contamination qu'elle représente, toute communication entre ces eaux et celles de la distribution publique est formellement interdite. Afin de gérer le risque sanitaire, vous devez permettre, en application des dispositions de l'article L. 2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, aux agents du distributeur d'eau d'accéder à votre propriété privée afin de procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage, de constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage et de vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable. Vous serez informé du passage d'un agent du Service des eaux au plus tard 7 jours ouvrés avant la réalisation du contrôle opéré conformément aux dispositions de l'article R. 2224-22-3 du Code Général des Collectivités Territoriales et de l'arrêté du 17 décembre 2008. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé conformément aux tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre le distributeur d'eau et Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération. Après cette visite à laquelle vous devrez être présent ou représenté, vous serez destinataire du rapport de visite. S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé. Si vous ne transmettez pas les éléments prouvant la réalisation des travaux ou si ces éléments ne permettent pas de vérifier la réalité des travaux accomplis et nonobstant les dispositions figurant au paragraphe suivant, le Service d'eau peut organiser une seconde visite dont vous supportez la charge financière conformément aux tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre le Distributeur d'eau et Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire. En l'absence de justification de la mise en œuvre des mesures indiquées à l'expiration du délai fixé par ce rapport, le Service d'eau peut procéder à la fermeture du branchement. Cette intervention vous sera facturée conformément aux tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre le distributeur d'eau et Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération. S'il apparaît que vos installations privatives connectées à une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public génèrent des rejets dans le réseau d'assainissement, le rapport de visite en fera mention et sera adressé au Maire qui disposera de toute latitude pour en informer le gestionnaire du service d'assainissement. A l'issue d'une période de 5 ans, un nouveau contrôle pourra être organisé. Nonobstant ce qui précède, un nouveau contrôle sera organisé à chaque changement de propriétaire et lors de l'établissement de tout nouveau dispositif de prélèvement ou de récupération. S'il existe une suspicion de

contamination du réseau, un délai plus court pourra être observé entre chaque contrôle. Ce contrôle s'applique à toutes installations déclarées ou non dès lors qu'il existe une suspicion de leur existence. Si la suspicion d'existence de l'installation ou de contamination du réseau n'est pas confirmée par le contrôle, le coût de ce dernier demeure à la charge du Distributeur d'eau. Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle, le Distributeur procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée conformément tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre le distributeur d'eau et Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération

Il est rappelé que la réglementation impose une déclaration en mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique.

### 6.3 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur d'eau. 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.

## 7. ANNEXE 1

### COMPOSANTES DU PRIX DE L'EAU

#### 7.1 Prix de l'eau proprement dit

##### Prime Fixe

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

##### Consommation

Produit du nombre de mètres cubes consommés par le prix unitaire du mètre cube, avec éventuellement un tarif dégressif ou progressif par tranches.

La prime fixe et/ou la consommation comprennent une part "Distributeur" rémunérant l'exploitation du service et une part "Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération" permettant à celle-ci 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, 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

Somme destinée à couvrir une partie des charges fixes du service.

##### Consommation

Produit du nombre de mètres cubes consommés par le prix unitaire du mètre cube, avec éventuellement un tarif dégressif ou progressif par tranches. La prime fixe et/ou la consommation comprennent une part "distributeur" rémunérant l'exploitation du service et une part "Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération" permettant à celle-ci 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 modernisation des réseaux de collecte (Agence de l'Eau)

Ces redevances, qui sont proportionnelles à la consommation d'eau, 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

### PRECAUTIONS A 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'oubliez pas de vidanger vos installations. Pour vidanger correctement, il faut :

**1)** Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est à dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),

**2)** Ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,

**3)** 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 façade) 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 gel 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 serpentières 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. ANNEXE 3 :

### DEGREVEMENT DE L'EAU POTABLE SUITE A DES FUITES INDECELABLES SUR LE RESEAU PRIVE APRES COMPTEUR

La fuite doit être indécelable : l'eau consommée par la fuite doit être cachée (une fuite sur un robinet, sur une chasse d'eau ou dans un espace accessible ne serait-ce que par la vue ou le toucher, ne sera notamment pas considérée comme indécelable). L'abonné n'a pas fait l'objet d'un dégrèvement sur sa facture d'eau au cours des 3 dernières années ; si l'abonné est locataire, c'est la propriété qui sera considérée. L'abonné doit pouvoir fournir la preuve que sa surconsommation est due à une fuite et de la réparation de celle-ci (facture d'un plombier, constat d'huissier, constat d'un agent du distributeur ou du Délégué du Service public d'eau potable du réseau considéré, etc.). Le dégrèvement est calculé sur la base d'un volume égal à 1,5 fois la consommation "normale" sur une période identique. Cette consommation « normale » sera calculée à partir du volume consommé sur les 3 dernières années (soit les 6 dernières factures). S'il n'est pas possible de calculer une moyenne sur les 3 dernières années, la consommation "normale" sera la moyenne de consommation au cours des 12 derniers mois (soit les 2 dernières factures). S'il n'est pas possible de calculer cette moyenne au cours des 12 derniers mois, la consommation "normale" sera alors définie par le produit du nombre de personnes desservies par ce compteur multiplié par un volume forfaitaire de 30m<sup>3</sup>/an.

## 10. ANNEXE 4

### INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE 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 en principe celle séparant en surface la parcelle privée et le domaine public"; elle peut être matérialisée par un élément particulier (robinet, clapet, etc.) ou pas. 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 le Délégué aux frais de l'abonné"; le renouvellement de la partie publique du branchement située en domaine privé sera réalisé par le Fermier 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 le Fermier et la Collectivité ; 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 la Collectivité 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 heures dans les autres cas ; toutefois, si la Collectivité 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 la Collectivité pour quelque dommage que ce soit. L'abonné pourra toujours demander au distributeur 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 Le distributeur 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 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 suppression 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

La Collectivité est tenue 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 le laboratoire départemental agréé par la DDASS) correspondant à des prélèvements quasi-simultanés au compteur général et à chaque compteur individuel (avec au minimum 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.

### 11. ANNEXE 5 CONDITIONS PARTICULIERES

Les tarifs sont établis sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre le Distributeur d'eau et Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération en valeur de base au 01/01/2011 et sont révisés chaque année par application des formules de révision prévues à l'article 42 du contrat de délégation.

Le taux de TVA appliqué pour ces prestations est celui fixé par la réglementation en vigueur le jour de facturation.

Fait à ....., le.....

Pour Nîmes Métropole Communauté d'Agglomération,

A, le

Pour le Distributeur,