



---

# REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

---

Communauté de Communes Retz-en-Valois  
9 rue Marx Dormoy \_ BP 133 \_ 02 603 VILLERS-COTTERETS Cedex  
Tél. : 03.23.96.13.01 \_ Fax : 03.23.96.28.24 \_ Courriel : [communautedecommunes@retzenvalois.fr](mailto:communautedecommunes@retzenvalois.fr)

<b>1.LE SERVICE .....</b>	<b>4</b>
1•1 Les eaux admises.....	4
1•2 Les engagements de l'Exploitant.....	4
1•3 Le règlement des réclamations.....	4
1•4 La juridiction compétente.....	4
1•5 Les règles d'usage du service.....	4
1•6 Les interruptions du service.....	4
1•7 Les modifications du service.....	5
<b>2.VOTRE CONTRAT .....</b>	<b>5</b>
2•1 La souscription du contrat .....	5
2•2 La résiliation du contrat .....	5
2•3 Si vous habitez un immeuble collectif .....	5
<b>3.VOTRE FACTURE.....</b>	<b>5</b>
3•1 La présentation de la facture.....	5
3•2 L'actualisation des tarifs .....	6
3•3 Les modalités et délais de paiement .....	6
3•4 En cas de non paiement .....	6
3•5 Les cas d'exonération ou de réduction.....	6
<b>4.LE RACCORDEMENT .....</b>	<b>6</b>
4•1 Les obligations.....	6
4•2 La demande de raccordement .....	7
<b>5.LE BRANCHEMENT .....</b>	<b>7</b>
5•1 La description.....	7
5•2 L'installation et la mise en service.....	7
5•3 Le paiement.....	7
5•4 L'entretien et le renouvellement .....	7
5•5 La suppression ou la modification.....	7
<b>6.LES INSTALLATIONS PRIVEES .....</b>	<b>7</b>
6•1 Les caractéristiques .....	7
6•2 L'entretien et le renouvellement .....	8
6•3 Le cas des rétrocessions de réseaux privés.....	8
<b>ANNEXE.....</b>	<b>9</b>

## L'ESSENTIEL EN 4 POINTS

**Votre contrat** : Votre contrat de déversement est constitué du présent règlement du Service de l'Assainissement collectif et de vos conditions particulières. Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé réception du présent règlement.

**Les tarifs** : Les prix du service (abonnement et m<sup>3</sup> d'assainissement) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

**Votre facture** : Le Service de l'Assainissement collectif est facturé généralement en même temps que le Service de l'Eau. La facture est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau potable consommés et peut comprendre un abonnement. La Collectivité peut décider de regrouper ou séparer la facturation des deux services.

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

## LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

**Vous** : désigne l'utilisateur, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, tenue de rejeter ou autorisée à rejeter les eaux usées dans le réseau public d'Assainissement collectif.

**La Collectivité** : désigne la Communauté de Communes Retz-en-Valois, organisatrice du Service de l'Assainissement collectif.

**L'Exploitant du Service** : désigne l'entité qui assure la gestion des eaux déversées par les usagers dans les réseaux d'assainissement collectif. Selon les communes, l'Exploitant du service est soit la Communauté de Communes Retz-en-Valois, soit l'entreprise à qui la Collectivité a confié, par contrat, la gestion du service (liste des Exploitants du service par commune au chapitre 1 de l'Annexe),

**Le contrat de Délégation de Service Public** : désigne – pour les communes concernées - le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Assainissement collectif.

**Le règlement du service** : désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 29/03/2019. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et de l'utilisateur du service de l'assainissement. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance des usagers du service de l'assainissement.

# 1. LE SERVICE

**Le Service de l'Assainissement Collectif désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'évacuation des eaux usées et pluviales (collecte, transport, épuration et service aux usagers).**

## 1.1 Les eaux admises

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

On entend par :

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

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

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

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

## 1.2 Les engagements de l'Exploitant

En collectant vos eaux usées, l'Exploitant du service s'engage à mettre en œuvre un service de qualité.

Pour les communes dont la gestion des eaux usées est assurée par une Entreprise, le contrat de Délégation de Service Public peut prévoir certains engagements spécifiques de l'Exploitant du service (cf. chapitre 2 de l'Annexe).

## 1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier) :

- Le service aux usagers de l'Exploitant du service si le service est confié à une Entreprise,
- Le service assainissement de la Communauté de Communes Retz-en-Valois pour les autres communes.

## 1.4 La juridiction compétente

Selon le litige qui vous opposerait au Service Assainissement, la juridiction compétente peut être :

Le tribunal administratif (Délibération approuvant le règlement de service, assujettissement à la redevance d'assainissement ou le montant de celle-ci en cas d'exploitation par la collectivité),

Les tribunaux civils ou de commerce de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service (tout litige sur le contrat d'abonnement qui vous lie à l'Entreprise exploitant du service pour les communes concernées).

## 1.5 Les règles d'usage du service

En bénéficiant du Service de l'Assainissement, vous vous engagez à respecter les règles de salubrité publique et de protection de l'environnement.

D'une manière générale, ces règles vous interdisent de déverser dans les réseaux toute substance pouvant :

- causer un danger au personnel d'exploitation,
- dégrader les ouvrages de collecte et d'épuration ou gêner leur fonctionnement,
- créer une menace pour l'environnement.

En particulier, vous ne pouvez raccorder sur votre branchement les rejets d'une autre propriété que la vôtre ni rejeter :

- le contenu ou les effluents des fosses septiques et des fosses fixes,
- les effluents issus de l'activité agricole (lisiers, purins et nettoyages de cuves...),
- les déchets solides tels que les ordures ménagères dont les lingettes même biodégradables, y compris après broyage,
- les huiles usagées,
- les hydrocarbures, solvants, peintures, acides, bases, cyanures, sulfures...,
- les engrais, désherbants, produits contre les nuisibles,
- les produits radioactifs.

Vous vous engagez également à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ainsi, vous ne pouvez y déverser :

- des eaux de source ou des eaux souterraines, en particulier lorsqu'elles ont été utilisées dans des installations de traitement thermique ou de climatisation,
- des eaux de vidange de piscines ou bassins de natation sans autorisation préalable de l'Exploitant du service.

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

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

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

Tout manquement à ces règles peut donner lieu à des poursuites civiles et / ou pénales.

## 1.6 Les interruptions du service

L'exploitation du Service de l'Assainissement peut nécessiter des interventions sur les installations de collecte des eaux entraînant une interruption du service.

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), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation ou d'une interruption dans l'évacuation des eaux due à des travaux de réparation urgents non prévus ou à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure...).

## 1•7 Les modifications du service

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

## 2. VOTRE CONTRAT

**Pour bénéficier du Service de l'Assainissement, vous devez souscrire auprès de l'Exploitant du service un contrat dit « de déversement ».**

### 2•1 La souscription du contrat

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

Lorsque les Services de l'Eau Potable assurent la facturation de l'eau et l'assainissement, la souscription du contrat d'abonnement au Service de l'Eau entraîne en règle générale la souscription automatique du contrat de déversement.

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

Vous devez déclarer, auprès de la Collectivité ou du service aux usagers de l'Exploitant du service, la nature de l'activité exercée dans la propriété raccordée lorsqu'elle est susceptible d'avoir des conséquences sur la qualité des eaux rejetées. Les informations que vous donnerez seront réputées sincères et pourront faire l'objet d'un contrôle par l'Exploitant du service. De même, en cas de changement d'activité, vous êtes tenus d'en informer l'Exploitant du service.

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

Le règlement de votre première facture vaut accusé de réception du présent règlement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service ne sera pas mis en œuvre.

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

Le service gère et traite les données personnelles en conformité avec la réglementation générale sur la protection des données. La collecte des données personnelles n'a d'autre finalité que celle strictement nécessaire à la gestion de son service. Celui-ci s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité.

Vos données sont conservées pendant toute la durée de l'abonnement.

Vous bénéficiez à ce sujet du droit d'accès et de rectification prévu par le Règlement général de protection des données du 27 avril 2016 modifiant la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au délégué à la protection des données désigné par la Collectivité ou directement à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS Cedex 07. Tél : 01 53 73 22 22 - Fax : 01 53 73 22 00

### 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 auprès du service Eau Potable selon les modalités –

notamment en matière de préavis - définies par le service eau potable en indiquant le relevé du compteur d'eau. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

La résiliation du contrat d'abonnement au Service de l'Eau entraîne en règle générale la résiliation automatique du contrat de déversement avec la même date d'effet.

Cette résiliation ne peut intervenir tant que votre installation rejette des eaux dans le réseau de collecte.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des prestations d'assainissement fournies après votre départ.

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

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'Assainissement dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

### 2•3 Si vous habitez un immeuble collectif

Quand un contrat d'individualisation de la fourniture d'eau a été passé pour votre immeuble avec l'Exploitant du service de l'eau, vous devez souscrire un contrat individuel au Service de l'Assainissement.

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

\* Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe

## 3. VOTRE FACTURE

**Le Service de l'Assainissement est facturé en même temps que le Service de l'Eau. Votre facture est calculée sur la base de votre consommation d'eau.**

### 3•1 La présentation de la facture

Le Service de l'Assainissement est facturé sous la forme d'une redevance dite « redevance d'assainissement ».

Pour les communes dont le service est assuré par la Collectivité, la redevance d'assainissement revient à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service de l'Assainissement (collecte et épuration), et des charges d'investissement.

Pour les communes dont l'exploitation du service est confiée à une Entreprise, la redevance d'assainissement comprend une part revenant à l'Exploitant du service et une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service de l'Assainissement (collecte et épuration), et des charges d'investissement.

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

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

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

- soit par mesure directe au moyen de dispositifs de comptage posés et entretenus par vos soins,

- soit sur la base de critères définis par la Collectivité et permettant d'évaluer les volumes prélevés.

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

Le cas échéant, tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

### 3•2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

Pour les communes dont le service est assuré par la Collectivité :

- par délibération de la Collectivité,
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

Pour les communes dont le service est confié à une Entreprise :

- selon les termes du contrat de délégation de service public sur les communes concernées, la date d'actualisation des tarifs est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.
- par délibération de la Collectivité pour la part qui lui est destinée,
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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

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

### 3•3 Les modalités et délais de paiement

Les conditions de paiement sont définies par le Service d'Eau Potable.

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance ou à terme échu.

Votre consommation (part variable) est facturée à terme échu. 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 au Service de l'eau sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

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

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

### 3•4 En cas de non paiement

Les règles appliquées en cas de non paiement sont celles définies par les services Eau Potable.

L'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

### 3•5 Les cas d'exonération ou de réduction

Vous pouvez bénéficier d'exonération ou de réduction :

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

## 4. LE RACCORDEMENT

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

### 4•1 Les obligations

#### • pour les eaux usées domestiques

Le raccordement au réseau public d'assainissement est obligatoire dans un délai de deux ans à compter de la date de mise en service de ce réseau.

Ce raccordement peut se faire soit directement, soit par l'intermédiaire de voies privées ou de servitudes de passage.

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

Au terme du délai de deux ans, si les installations ne sont toujours pas raccordées, cette somme perçue peut être majorée, par décision de la Collectivité, dans la limite de 100%.

Si la mise en œuvre des travaux de raccordement se heurte à des obstacles techniques sérieux et si le coût de mise en œuvre est démesuré, vous pouvez bénéficier d'une dispense de raccordement par dérogation expresse de la Collectivité.

Dans ce cas, la propriété devra être équipée d'une installation d'assainissement non collectif réglementaire.

#### • pour les eaux usées assimilables à des eaux usées domestiques

Lorsque votre activité implique des utilisations de l'eau assimilables à des usages domestiques, vous pouvez demander le raccordement de vos eaux usées au réseau public d'assainissement conformément à la réglementation en vigueur ;

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

- les règles et prescriptions techniques applicables à votre activité ;
- les caractéristiques de l'ouvrage de raccordement, y compris les prétraitements éventuels et les volumes acceptés ;
- le montant éventuel de la contribution financière ou du remboursement des frais de raccordement.

#### • pour les eaux usées autres que domestiques

Le raccordement au réseau public d'assainissement est soumis à l'obtention d'une autorisation préalable de la Collectivité. L'arrêté d'autorisation délivré par la Collectivité peut prévoir des conditions techniques et financières adaptées à chaque cas. Il peut notamment imposer la mise en place de dispositifs de prétraitement dans vos installations privées.

#### • pour les eaux pluviales

Le raccordement au réseau public d'assainissement collectif est interdit lorsque les réseaux sont séparatifs.

## 4•2 La demande de raccordement

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

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

# 5. LE BRANCHEMENT

**On appelle « branchement » le dispositif d'évacuation des eaux usées et/ou pluviales qui va du regard de branchement de la propriété privée au réseau public.**

## 5•1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

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

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

## 5•2 L'installation et la mise en service

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

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

Si les eaux sont collectées de manière groupée (eaux usées domestiques avec eaux pluviales), leur rejet se fait au moyen d'un branchement unique sauf dans le cas de prescription particulière notamment de gestion des eaux pluviales à la parcelle.

Si les eaux sont collectées de manière séparée, la propriété doit être équipée de deux branchements spécifiques : un pour les eaux usées domestiques et l'autre pour les eaux pluviales sauf dans le cas de prescription particulière notamment de gestion des eaux pluviales à la parcelle.

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

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

L'Exploitant du service est seul habilité à mettre en service le branchement après avoir vérifié la conformité des installations privées.

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

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

## 5•3 Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'installation du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à votre charge.

Si à l'occasion de la construction d'un nouveau réseau public d'assainissement, la Collectivité exécute ou fait exécuter d'office la partie des branchements située en domaine public, elle peut vous demander le remboursement de tout ou partie des dépenses entraînées par ces travaux.

Lors du raccordement de votre propriété au réseau public d'assainissement, la Collectivité peut vous demander une participation financière qui s'ajoute aux frais de branchements.

Le montant et les conditions de perception de cette participation sont déterminés par la Collectivité.

## 5•4 L'entretien et le renouvellement

Les travaux d'entretien, de réparations et de renouvellement du branchement sont à la charge de l'Exploitant du service et/ou de la Collectivité.

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

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

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

Toutefois, s'il est établi que des dommages résultent d'une faute de votre part, vous devrez régler les frais de remise en état.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée. En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

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

## 5•5 La suppression ou la modification

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

# 6. LES INSTALLATIONS PRIVEES

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

## 6•1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Ces installations ne doivent présenter aucun danger pour le Service de l'Assainissement collectif et doivent être

conformes aux règles de l'art ainsi qu'aux dispositions du règlement sanitaire départemental.

Vous devez notamment respecter les règles de base suivantes :

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

De même, vous vous engagez à :

- équiper de siphons tous les dispositifs d'évacuation (équipements sanitaires et ménagers, cuvettes de toilettes, grilles de jardin, ...),
- poser toutes les colonnes de chutes d'eaux usées verticalement et les munir de tuyaux d'évent prolongés au-dessus des parties les plus élevées de la propriété ou de tout dispositif permettant de les maintenir à la pression atmosphérique,
- assurer l'accessibilité des descentes de gouttières dès lors qu'elles se trouvent à l'intérieur,
- assurer une collecte séparée des eaux usées et pluviales jusqu'aux regards de branchements.

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

L'Exploitant du service doit pouvoir contrôler à tout moment que vos installations privées remplissent bien les conditions requises. Dans le cas où des défauts sont constatés, vous devez y remédier à vos frais.

Les travaux de mise en conformité sont exécutés par une entreprise de votre choix. Vous devez informer l'Exploitant du service de la fin des travaux de mise en conformité.

Si nécessaire, une visite de contrôle de la conformité des installations est effectuée.

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

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

## 6•2 L'entretien et le renouvellement

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

## 6•3 Le cas des rétrocessions de réseaux privés

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

Avant cette intégration, l'Exploitant du service peut contrôler la conformité d'exécution des réseaux et branchements privés.

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



## ANNEXE

### PARTICULARITE EN FONCTION DE VOTRE COMMUNE

#### 1. L'EXPLOITANT DU SERVICE SELON LES COMMUNES

L'Exploitant du service est différent selon la commune :

	Exploitant du service	Coordonnées
La Ferté-Milon	Veolia	Avenue Gustave Eiffel _ BP 50 199
Villers-Cotterêts	Veolia	02 407 Château-Thierry Cedex _ 09.69.36.72.61
Pernant	Suez	ZI rue JB Godin _ 02 200 Villeneuve-St-Germain 0 911 401 120
Berny-Rivière	CC Retz-en-Valois	9 rue Marx Dormoy _ BP 133 02 603 Villers-Cotterêts Cedex 03.23.72.38.39
Vic-sur-Aisne	CC Retz-en-Valois	
Coyolles	CC Retz-en-Valois	
Longpont	CC Retz-en-Valois	
Ressons-le-Long	CC Retz-en-Valois	
Ambleny	CC Retz-en-Valois	

#### 2. LES ENGAGEMENTS DE L'EXPLOITANT DU SERVICE

Pour les communes dont la gestion des eaux usées est assurée par une Entreprise, le contrat de Délégation de Service Public peut prévoir certains engagements spécifiques de l'Exploitant du service :

- Respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- Etudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'assainissement.

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

Pour la commune de Villers-Cotterêts, l'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet d'un document intitulé « Charte Service Clients » qui est annexé au présent règlement de service. Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

#### TARIFS APPLICABLES au 01/01/2019

Cas des communes en Délégation de Service Public :

Les tarifs ci-dessous sont indiqués à la date du présent document et varient selon les formules de révision des prix prévues dans les contrats de délégation de service public. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Le Service de l'Assainissement est facturé sur la même facture que celle du Service de l'Eau.

	Villers-Cotterêts
Pénalité pour retard de paiement de votre facture	12,36 € HT
Frais de duplicata de facture	12,36 € HT
Acompte sur branchement neuf	50%

## Villers-Cotterêts : VOTRE GARANTIE CHARTE SERVICE CLIENT

En plus d'une eau livrée chez vous, dont la qualité ne cesse d'être améliorée, Veolia Eau s'engage également à vous faire bénéficier de ses services dans les meilleurs délais. Un engagement qui est pour vous une garantie : nous vous offrons l'équivalent de 10 000 litres d'eau si nous ne respectons pas nos délais.

Un simple numéro de téléphone 09 69 36 72 61\* vous permet d'être en permanence en contact avec nous.

### **Nos engagements sont pour vous une vraie garantie :**

#### **1. Vos urgences n'attendent pas**

Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

##### **Votre garantie délai :**

En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans le délai d'une heure.

#### **2. Vos rendez-vous sont respectés**

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.

##### **Votre garantie délai :**

Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

#### **3. Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**

Notre équipe de chargé(e)s de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau au 09 69 36 72 61\* tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.

##### **Votre garantie délai :**

Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables.

Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

#### **4. Votre eau est contrôlée régulièrement**

Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

#### **5. Votre facture est expliquée en détail**

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau au 09 69 36 72 61\*, nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.

##### **Votre garantie délai :**

Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

#### **6. Nous installons vos branchements**

Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau au 09 69 36 72 61\*.

##### **Votre garantie délai :**

Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.

Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.

#### **7. Emménagez, votre eau est là**

Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone au 09 69 36 72 61\* sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.

##### **Votre garantie délai :**

Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

#### **8. Nous nous engageons contre l'exclusion**

Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

### **Application de notre Charte Service Client**

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros.

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.

L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances assimilées, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.