

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

désigne client
c'est-à-dire toute personne,
physique ou morale, bénéficiaire
du Service de l'Assainissement.

Ce peut être :
le propriétaire ou le locataire
ou l'occupant de bonne foi
ou la copropriété représentée
par son syndic.

La Collectivité

désigne La CINOR
En charge du Service
de l'Assainissement Collectif de
la Commune de SAINT-DENIS

L'Exploitant du service

désigne l'entreprise
VEOLIA EAU - COMPAGNIE
GENERALE DES EAUX
à qui la Collectivité a confié,
dans les conditions du
règlement du service,
la gestion des eaux déversées
par le client dans les réseaux
d'assainissement.

Le Règlement du service

désigne le document établi
par la Collectivité et adopté
par délibération du 09/11/2006
il définit les obligations mutuelles
de l'Exploitant du service
et du client.



Le Service de l'Assainissement

Le Service de l'Assainissement désigne l'ensemble des activités nécessaires à l'évacuation de vos eaux usées et pluviales (collecte, transport, épuration et service client).

1-1 Les eaux admises

Seules les eaux usées domestiques 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 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 d'une part et eaux pluviales d'autre part) ou groupée.

Sous certaines conditions et après autorisation préalable de la Collectivité, les eaux usées autres que domestiques peuvent être rejetées dans les réseaux d'assainissement.

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

1-2 Les engagements du service

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

Les prestations qui vous sont garanties, sont les suivantes :

- **une assistance technique**
au 0262 90 25 25 , 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant l'évacuation de vos eaux dans les réseaux,
- **un accueil téléphonique**
au 0262 90 25 25 du lundi au vendredi de 7h30 à 16 h pour effectuer tou-

tes vos démarches et répondre à toutes vos questions relatives au fonctionnement du Service de l'Assainissement,

- **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,

- **une étude et une réalisation rapide**

pour l'installation d'un nouveau branchement d'assainissement avec :

- envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire,
- réalisation des travaux dans les 15 jours (ou plus tard à la date qui vous convient) après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.

Les engagements du service sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes des clients.

1-3 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 rejeter :

- le contenu ou les effluents des fosses septiques,
- les déchets solides tels que les ordures ménagères, y compris après broyage,
- les huiles usagées,
- les hydrocarbures, solvants, acides, bases, cyanures, sulfures...
- 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, y compris 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.

* Prix d'un appel local

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. La Collectivité et l'Exploitant du service se réservent le droit d'engager toutes poursuites.

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

1-4 Les interruptions du service

L'exploitation du Service d'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 de ces interruptions quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

1-5 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.



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

Pour souscrire un contrat de déversement, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au 0262 90 25 25 ou par écrit auprès de l'Exploitant du service.

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

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'informa-

tion sur le Service de l'Assainissement.

Le règlement de la première facture dite "facture-contrat" confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Assainissement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est suspendu.

Votre contrat prend effet à la date :

- soit de l'entrée dans les lieux (si le branchement est déjà en service),
- soit de la mise en service du branchement.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez à ce sujet 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 02 62 90 25 25 ou par lettre simple, avec un préavis de 5 jours. Une facture d'arrêt de compte, calculée sur la base du relevé de votre consommation d'eau, vous est alors adressée.

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

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

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.

2-3 Si vous habitez un immeuble collectif

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée pour votre immeuble avec le Distributeur d'eau, vous devez souscrire un contrat individuel au Service de l'Assainissement.



Votre facture

En règle générale, 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 ».

Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service de l'Assainissement (collecte et épuration), et éventuellement, les charges d'investissement correspondantes.

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'un puits ou de toute autre source qui ne relève pas du service public, vous êtes tenu d'en faire la déclaration en Mairie. 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.

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

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

3-2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat passé entre la Collectivité et l'Exploitant du service pour la part lui revenant,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée.

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.

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.

3-3 Les modalités et délais de paiement

La part fixe (abonnement) de votre redevance d'assainissement est facturée d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement au cours d'une période de consommation d'eau), elle vous est facturée au prorata du temps écoulé.

La part variable de votre redevance d'assainissement est facturée à terme échu. En cas de période sans relevé de consommation d'eau, le volume facturé est estimé à partir de votre consommation annuelle précédente.

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur votre facture.

Les modes de paiement mis à votre disposition pour régler votre facture, sont les mêmes que ceux qui vous sont proposés pour le règlement de vos factures d'eau et sont précisés sur votre facture.

* Prix d'un appel local

3-4 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. Cette pénalité est calculée, à compter de la date limite de paiement, sur la totalité du montant impayé à raison de 1,5 fois le taux d'intérêt « légal », par quinzaine indivisible (avec une perception minimum de 9,15 euros T.T.C. qui pourra être actualisée ; ce montant figure sur votre facture).

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

En outre, à compter de cette majoration et jusqu'au paiement des factures dues, le branchement peut être mis hors service. Durant cette interruption, l'abonnement continue à être facturé et les frais d'obturation et de remise en service du branchement sont à votre charge.

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

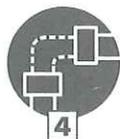
3-5 Les cas d'exonération ou de réduction

La redevance d'assainissement étant perçue en contrepartie du service rendu, vous pouvez bénéficier d'exonération :

- 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.
- si vous êtes en mesure de justifier qu'une fuite accidentelle dans vos installations privées est à l'origine d'une surconsommation d'eau ne générant pas de rejet dans les réseaux.

Dans ce cas, la consommation d'eau servant de base au calcul de la redevance pour la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente.

De même, si dans le cadre du Service de l'Eau, vous avez souscrit un contrat Assurance-Fuite, votre redevance d'assainissement peut être réduite lorsque survient une fuite couverte par les garanties de ce contrat.



Le raccordement

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

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 vos installations ne sont pas raccordées, vous pouvez 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 vos installations ne sont toujours pas raccordées, cette somme perçue par l'exploitant peut être majorée, par décision de la Collectivité, dans la limite de 100 %.

Si la mise en œuvre de 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, votre propriété devra être équipée d'une installation d'assainissement autonome réglementaire.

• pour les eaux pluviales

Le raccordement au réseau public d'assainissement n'est pas obligatoire.

• 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 pré-traitement dans vos installations privées.

4-2 La demande de raccordement

La demande doit être effectuée par le propriétaire ou la copropriété auprès de l'Exploitant du service. Elle est traitée dans les délais et conditions prévus par les engagements du service.



Le branchement

On appelle « **branchement** » l'ensemble des éléments d'évacuation des eaux usées et/ou pluviales qui va de la propriété au réseau public.

5-1 La description

Le branchement comprend :

- un dispositif de raccordement à la propriété,
- un ouvrage dit « regard de branchement » placé de préférence en domaine public, pour le contrôle et l'entretien du branchement,
- une canalisation située en domaine public et/ou privé,
- un dispositif de raccordement au réseau public.

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 d'assainissement.

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

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

L'Exploitant du service détermine en accord avec vous, les conditions techniques d'établissement de chaque branchement.

Les travaux d'installation du branchement en domaine public, sont réalisés par l'Exploitant du service ou une entreprise agréée par la Collectivité sous le contrôle de l'Exploitant du service et des services compétents.

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 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 (regard compris).

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.

Dans tous les cas, la partie des branchements située en domaine public est incorporée au réseau public, propriété de la Collectivité.

En ce qui concerne les branchements pour l'évacuation des eaux pluviales, la Collectivité peut vous imposer la construction préalable en domaine privé de dispositifs particuliers de pré-traitement (dessableurs, déshuileurs, ...), ou d'ouvrages tels que bache de stockage, plan d'eau régulateur limitant le débit des rejets.

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.

Lorsque la réalisation des travaux lui est confiée, l'Exploitant du service établit préalablement un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre la Collectivité et lui.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis.

Si vous en faites la demande, vous pouvez régler le solde des travaux dans un délai de 3 mois sans intérêt.

Si à l'occasion de la construction d'un nouveau réseau 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.

Lorsque le branchement de votre propriété est effectué après la mise en service du réseau d'assainissement, la Collectivité peut vous demander une participation financière pour tenir compte de l'économie que vous réalisez en évitant une installation d'évacuation ou d'épuration individuelle.

Le montant de cette participation est déterminé par la Collectivité et peut être perçu par l'Exploitant du service en même temps que les sommes dues au titre de l'installation du branchement d'assainissement.

5-4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement sont à votre charge pour la partie située en domaine privé, et à la charge de l'Exploitant du service pour la partie située en domaine public.

Les dommages pouvant résulter de l'existence ou du fonctionnement de la partie du branchement située en domaine public, ne vous incombent pas.

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

Les frais de déplacement, de modification ou de suppression du branchement effectués à votre demande sont à votre charge.

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

En cas d'observation 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 du propriétaire ou de la copropriété ayant déposé le permis de démolition ou de construire.



Les installations privées

On appelle « installations privées » les installations de collecte des eaux usées et/ou pluviales situées avant le dispositif de raccordement de la propriété.

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 inconvénient pour le Service de l'Assainissement et doivent être conformes aux règles de l'art ainsi qu'aux dispositions du règlement sanitaire départemental.

Vous devez notamment respecter les règles de base suivantes :

- ne pas raccorder entre elles les conduites d'eau potable et les canalisations d'eaux usées, ni installer de dispositifs susceptibles de laisser les eaux usées 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, dispositif anti-refoulement, ...).

De même, vous vous engagez à :

- équiper de siphons tous les dispositifs d'évacuation (équipements sanitaires et ménagers, cuvettes de toilettes, grilles de jardin, ...)
- poser toutes les colonnes de chutes d'eaux usées verticalement et les munir de tuyaux d'évent prolongés au-dessus des parties les plus élevées de la propriété.
- 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 avoir accès à vos installations privées pour vérifier qu'elles remplissent bien les conditions requises. Dans le cas où des défauts sont constatés, vous devez y remédier à vos frais.

Vous devez informer l'Exploitant du service de la fin des travaux de mise en conformité. Si nécessaire, une visite de contrôle de la conformité des installations est effectuée. Elle vous est facturée selon un tarif établi en accord avec la Collectivité.

Attention : dès la mise en service d'un branchement pour l'évacuation des eaux usées, vous devez mettre hors d'état de servir ou de créer des nuisances, les installations d'assainissement autonome (dégraisseurs, fosses, filtres, ...).

A défaut, la Collectivité peut, après mise en demeure, procéder ou faire procéder d'office, à vos frais, aux travaux de mise en conformité.

6-2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise 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 mise 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 vos soins et à vos frais.

6-4 Contrôle de conformité des installations intérieures à l'occasion d'une vente d'un bien immobilier

Sur l'ensemble du territoire de la CINOR, en cas de vente d'un bien immobilier, un contrôle de conformité des installations de collecte intérieure du bien raccordé au réseau public assainissement peut être réalisé.

Si le contrôle de conformité est réalisé par l'exploitant délégataire du service d'assainissement, il est facturé aux requérants, sur la base du prix prévu au bordereau du contrat de délégation.