

Règlement des abonnements du Service de l'assainissement

COMMUNE DE LAMBESC

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

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

La Collectivité

désigne la Commune de LAMBESC organisatrice du Service de l'Assainissement.

L'Exploitant du service

désigne l'entreprise SOCIETE DES EAUX DE MARSEILLE à qui la Collectivité a confié, par contrat, la gestion des eaux déversées par les clients dans les réseaux d'assainissement aussi appelé Service de l'assainissement collectif.

Le contrat de Délégation de Service Public

désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Assainissement

Le règlement du service

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 27/05/2015.

Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client.

En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

Les prescriptions techniques particulières

désignent l'ensemble des conditions fixées par la Collectivité et adoptées par délibération du 27/05/2015 applicables à la gestion des rejets d'eaux usées assimilables à des eaux usées domestiques sur le périmètre de son service.

Elles constituent une annexe au règlement du Service de l'Assainissement collectif.

L'ESSENTIEL DU REGLEMENT DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT EN 4 POINTS

Votre contrat

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

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone, courrier ou internet.

Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m3 d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Votre facture

Le Service de l'Assainissement est facturé généralement en même temps que le Service de l'Eau. La facture est établie sur la base des m3 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 installations privées ne doivent pas porter atteinte à la salubrité publique ni à l'environnement, en particulier les déversements de substances dans le réseau de collecte sont réglementées.



Chapitre 1 - Le service de l'assainissement

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

1-1 Les eaux admises

Seules les eaux usées domestiques ou assimilables 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 et résultant de certaines activités limitativement énumérées en annexe.

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

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

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les conditions de déversement de vos eaux dans les réseaux d'assainissement 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 et :

- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- mettre à disposition un accueil téléphonique et répondre à toutes vos questions par téléphone, courrier ou Internet ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'assainissement.

L'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet d'un document intitulé « Charte services clients » qui est annexé au présent règlement de service. Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

1-3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Centre Service Clients de l'Exploitant du service. Si vous n'êtes pas sa-

tisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser à l'instance de recours interne : le Directeur Clientèle pour lui demander le réexamen de votre dossier.

1-4 La médiation de l'eau

Dans le cas où le recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr).

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 rejeter :

- le contenu ou les effluents des fosses septiques et des fosses fixes,
- les déchets solides tels que les ordures ménagères, 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. L'Exploitant du service se réserve 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.

1-6 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 à l'avance 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.



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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone ou par écrit (courrier ou internet) auprès du Centre Service Clients 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 de déversement et un dossier d'information sur le Service de l'Assainissement.

Le règlement de la « facture d'accès au service » confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du service de l'assainissement et vaut accusé de réception. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être 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 et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Assainissement et éventuellement au Service de l'Eau. 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 soit par téléphone, soit par écrit (courrier ou internet), sans préavis auprès du Centre Service Clients de l'Exploitant du service. La facture d'arrêt de compte, établie à partir du relevé de votre consommation d'eau et valant résiliation du contrat vous est alors adressée. Cette résiliation ne peut intervenir tant que votre installation rejette des eaux dans le réseau de collecte.

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 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.



Chapitre 3 - 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 », figurant sous la rubrique « Collecte et traitement des eaux usées ».

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

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

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

- soit par mesure directe au moyen de dispositifs de comptage posés et entretenus 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...).

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 :

- selon les termes du (des) contrat(s) de délégation de service public pour la part revenant à l'(aux) Exploitant(s) du service,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui (leur) 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.

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

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

3-3 Les modalités et délais de paiement

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

La part fixe de la redevance d'assainissement (abonnement) est payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), elle vous est facturée ou remboursée prorata temporis.

La part variable de la redevance d'assainissement est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente.

Lorsque la redevance d'assainissement est facturée par le Service de l'Eau sur une même facture, les conditions de paiement sont celles applicables à la facture d'eau.

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

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

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

3-4 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et /ou des intérêts de retard.

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, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, le branchement peut être mis hors service jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais de mise hors service 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

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.
- 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 d'assainissement, dans les conditions légales et réglementaires applicables.

Chapitre 4 - Le raccordement

On appelle «raccordement» le fait de relier des installations privées de collecte des eaux usées.

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 par l'Exploitant du service 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 (autonome) 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 aux dispositions prévues en annexe.

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

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

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. Elle est traitée dans les délais et conditions prévus par la « Charte services clients ».

Le raccordement effectif intervient à l'issue d'une vérification de conformité satisfaisante des installations privées effectué par l'Exploitant du service.

Chapitre 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.

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

Les travaux d'installation du branchement, sont réalisés par l'Exploitant du service.

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas les démolitions, transformations et réfections nécessaires à la mise en place du branchement.

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.

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 de délégation du service public et actualisés en application du contrat.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit.

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 une participation financière ainsi que le remboursement de tout ou partie des dépenses entraînées par ces travaux.

Le montant et les conditions de perception de cette participation sont déterminés par la Collectivité. L'Exploitant du service peut être chargé de percevoir cette participation en même temps que les sommes dues au titre de l'installation du branchement.

5-4 L'entretien et le renouvellement

Les travaux d'entretien, de réparations et de renouvellement du branchement sont à votre charge pour la partie située en propriété privée et à la charge de l'Exploitant du service pour la partie située en domaine public.

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

- la remise en état des aménagements réalisés postérieurement à l'installation du branchement, pour la partie située en propriété privée (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou espaces aménagés...),

- le déplacement, la modification ou la suppression du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

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

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

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée. En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance. En cas d'inobservation du présent règlement ou de risque pour la sécurité, l'Exploitant du service peut exécuter d'office et à vos frais, tous les travaux rendus nécessaires. Sauf cas d'urgence, vous serez informé préalablement à la réalisation de ces travaux.

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 du syndicat des copropriétaires ayant déposé le permis de démolition ou de construire.

Chapitre 6 - Les installations privées

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

6-1 Les caractéristiques

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

Ces installations ne doivent présenter aucun danger pour le Service de l'Assainissement et doivent être conformes aux règles de l'art ainsi qu'aux dispositions du règlement sanitaire départemental.

Vous devez notamment respecter les règles de base suivantes :

- ne pas raccorder entre elles les conduites d'eau potable et les canalisations d'eaux usées et /ou pluviales, ni installer de dispositifs susceptibles de laisser les eaux usées et/ou pluviales pénétrer dans les conduites d'eau potable ou vice-versa.

- ne pas utiliser les descentes de gouttières pour l'évacuation des eaux usées ou assimilées.

- vous assurer que vos installations privées sont conçues pour protéger la propriété contre tout reflux d'eaux usées assimilées ou pluviales en provenance du réseau public notamment lors de sa mise en charge (joints et tampons étanches, dispositif anti-refoulement, ...).

De même, vous vous engagez à :

- équiper de siphons tous les dispositifs d'évacuation (équipements sanitaires et ménagers, cuvettes de toilettes, grilles de jardin, ...),

- poser toutes les colonnes de chutes d'eaux usées verticalement et les munir de tuyaux d'évent prolongés au-dessus des parties les plus élevées de la propriété ou de tout dispositif permettant de les maintenir à la pression atmosphérique,

- installer les dispositifs particuliers de prétraitement (desableur, déshuileur) ou ouvrages prescrits par la Collectivité tels que bêche de stockage ou plan d'eau régulateur limitant les rejets d'eaux pluviales,

- assurer une collecte séparée des eaux usées et pluviales jusqu'aux regards de branchements séparés.

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 peuvent être exécutés par l'Exploitant du service, à votre demande, ou par une entreprise de votre choix.

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

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

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

6-2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité

des installations privées 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 contrôle la conformité d'exécution des réseaux et branchements privés.

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

L'exploitant peut émettre des réserves aussi longtemps que lesdits travaux n'ont pas été réalisés ou lorsque la qualité du service ne peut être assuré.

Les frais de procédures de contrôle des ouvrages mentionnées dans le présent article sont facturés par l'exploitant et sont à la charge du demandeur (propriétaire, constructeur, aménageur, syndicat de copropriétaire) concerné.

Annexe I

Tarifs au 01/07/2015

Les tarifs ci-dessous varient selon la formule de révision des prix prévue à l'article 58 du contrat 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.

PRESTATION	PRIX EN EUROS HT
Frais de relance en cas de non-paiement / lettre de notification de mise en demeure	30,00
Lettre de relance simple	3,00
Lettre recommandée avec accusé de réception	10,30
Frais d'avis de fermeture (lettre de programmation de coupure)	30,00
Frais de recouvrement d'impayé à domicile	45,00
Infractions au règlement et manipulation frauduleuse + huissiers	180,00 + frais d'huissiers
Déplacement inutile	45,00
Participation aux frais de rejets bancaires	5,00
Frais de contrôle de conformité dans le cas de cession de propriété	190,00

Les engagements clientèle

Amplitude horaire de l'accueil clientèle en agence	De 8h à 12h et de 13h30 à 17h du Lundi au Vendredi
Amplitude horaire de l'accueil clientèle téléphonique Centre Services Clients	De 8 h à 19 h du Lundi au Vendredi et de 9 h à 12 h le Samedi
Amplitude horaire de l'accueil téléphonique technique	24 h sur 24 h, 7 jours sur 7
Délai d'accès au service suivant la demande d'abonnement s'il s'agit de branchements existants	Dans un délai de 48 heures suivant la signature de la demande d'abonnement
Délai de réalisation d'un devis de branchement	Dans un délai de 8 jours calendaires
Délai de réalisation de travaux de branchements neufs (hors cas nécessitant une extension) après acceptation du devis	Dans un délai de 21 jours calendaires suivant l'acceptation du devis et l'obtention des autorisations nécessaires
Délai d'intervention sur obstruction	Délai garanti de 2 heures

Annexe II - Eaux usées assimilables à des eaux usées domestiques

Prescriptions techniques particulières

1 - Les caractéristiques

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

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

2- Le raccordement

2.1 Les conditions

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

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

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

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

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

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

2.2 La régularisation

Le propriétaire d'un immeuble présentant les caractéristiques décrites et raccordé sans autorisation au réseau de collecte est tenu de régulariser sa situation en présentant au Service de l'Assainissement une déclaration justifiant d'une utilisation de l'eau assimilable à un usage domestique. A défaut, le propriétaire peut être astreint par décision de la Collectivité au paiement d'une somme au moins équivalente à la redevance d'assainissement et qui peut être majorée dans la limite de 100%.

3- Les installations privées

3.1 L'installation

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

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

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

3.2 Le contrôle et l'entretien

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

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

Les frais d'analyses seront supportés par vos soins si les résultats démontrent que vos effluents ne sont pas conformes aux prescriptions du Service de l'Assainissement. La dilution des effluents est interdite, en aucun cas, elle ne doit constituer un moyen de respecter les valeurs limites de rejet.

En outre, vous devez être en mesure de présenter chaque année au Service de l'Assainissement, les justificatifs attestant :

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

4 - Les dispositions financières

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

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

5 - Les prescriptions particulières (liste non exhaustive)

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

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

* L'arrêté du 21 décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte détermine la liste des activités dont les utilisations de l'eau sont assimilables à un usage domestique

Annexe III

Charte Services Clients



CHARTE SERVICES CLIENTS

La Société des Eaux de Marseille s'engage sur des résultats concrets au-delà de ses obligations contractuelles, pour continuer à mériter votre confiance. Elle a ainsi adopté une Charte de services à ses clients qui s'applique au travers de dix engagements.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT, NOTRE VOCATION

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT CONSTITUE LA VOCATION MÊME DE LA SOCIÉTÉ DES EAUX DE MARSEILLE QUI ACHEMINE, TRAITE, CONTRÔLE ET DISTRIBUE QUOTIDIENNEMENT UNE EAU DE QUALITÉ À PRÈS D'UN MILLION ET DEMI DE PROVENÇAUX, PUIS QUI LA DÉPOLLUE APRÈS USAGE.

Ces services, elle les gère pour le compte de ses clients dans un strict respect des exigences d'un développement durable à travers une gamme de solutions innovantes et technologiques.



Cette vocation citoyenne, la Société des Eaux de Marseille en témoigne aussi pour pré-

server le patrimoine régional, protéger son milieu naturel ou proposer une véritable pédagogie de l'eau dans les écoles primaires.



INFORMER...

1 DANS LES PLUS BREFS DÉLAIS...

Toutes vos demandes sont traitées **instantanément** par téléphone ou par courrier dans un **délaï maximum de huit jours ouvrés** par des conseillers et des techniciens de proximité.

2 ...SUR LA QUALITÉ...

Les caractéristiques de l'eau distribuée dans votre commune sont accessibles sur notre site internet : www.eauxdemarseille.fr



Elles peuvent aussi vous être communiquées **sur simple appel téléphonique** à «La Passerelle» ou par courrier, sous trois jours ouvrés. En cas de nécessité, une enquête sera effectuée sous 24 heures par l'un de nos agents pour vous apporter une **réponse personnalisée**.



3 ...ET LE PRIX DE L'EAU

Toutes les réponses concernant votre facture – tarifs, modes de paiement, option pour une facture électronique, notamment – sont accessibles sur notre site internet :

www.eauxdemarseille.fr

Elles vous sont également communiquées immédiatement sur simple appel téléphonique à «la Passerelle» ou, par courrier, sous trois jours.

communiquant l'index du compteur, relevé en accord avec le titulaire sortant. Vous pourrez ainsi bénéficier de la continuité du service de l'eau sans avoir à vous déplacer.

5 ...SUR VOTRE CONSOMMATION D'EAU

Les conseillers de clientèle vous aideront sur simple demande, par téléphone ou par courrier, à analyser votre consommation d'eau et à l'ajuster au plus près de vos besoins.

Toute variation importante constatée lors des relevés d'index par rapport à vos consommations habituelles vous sera communiquée.

CONSEILLER...

4 ...DANS VOS DÉMARCHES

Sur simple appel téléphonique à «la Passerelle», vous pouvez **souscrire un abonnement** en





6 ... POUR FACILITER VOS PAIEMENTS

Vous pouvez régler votre facture d'eau au moyen de votre **carte bancaire** sur simple appel à «La Passerelle» ou, directement, via l'«Espace clients» de notre site internet. Mais pour plus de tranquillité, vous pouvez aussi vous acquitter de votre consommation d'eau **chaque mois** et par **prélèvement automatique**. Des services entièrement **gratuits**.



7 ...EN CAS DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Attentifs aux difficultés de trésorerie que vous pourriez éventuellement rencontrer, nous vous proposons des **solutions personnalisées** – les plus démunis pouvant bénéficier d'aides octroyées en partenariat avec les collectivités locales.

INTERVENIR...

8 ...EN CAS D'URGENCE

Nos équipes sont en alerte 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pour assurer la continuité du service d'eau et



d'assainissement. Sur simple appel à «La Passerelle», l'une

d'entre elles interviendra sur le terrain dans un **délai maximum de deux heures** pour résoudre tout dysfonctionnement important sur le réseau public – une fuite, par exemple. Tout sera mis en œuvre pour réduire encore les délais de réparation.

9 ...OU SUR RENDEZ-VOUS PRÉCIS

Pour un branchement neuf, rendez-vous est pris par téléphone avec l'un de nos **techniciens qualifiés** dans une plage horaire de deux

heures afin de préserver votre emploi du temps.

10 ...POUR FACILITER VOTRE RACCORDEMENT AU RÉSEAU

Le technicien en charge de votre dossier établira un devis forfaitaire sous huit jours ouvrés, vous conseillera pour l'achat de votre abri de compteur. Il sera **votre correspondant** jusqu'à la réalisation du branchement d'eau, engagée sous 20 jours ouvrés après obtention des autorisations administratives.



DES ENGAGEMENTS POUR CHACUN DE NOS CLIENTS

- La charte concerne tous les clients des communes desservies par la Société des Eaux de Marseille.
- Elle ne se substitue pas aux règlements des services de l'eau votés par les collectivités mais les complète.
- Si l'un de ses engagements n'est pas respecté, le client recevra l'équivalent, en euros, de 20.000 litres d'eau au tarif en vigueur - toutes taxes et redevances comprises.



LES "PLUS"

VOTRE INFORMATION ET NOTRE RÉACTIVITÉ

- Les conseillers de clientèle de la Société des Eaux de Marseille sont à votre disposition du lundi au vendredi, de 8h à 19h, et le samedi de 9h à 12h, pour répondre à partir d'un numéro unique - le 0 969 39 40 50 (appel non surtaxé) - à toutes vos questions concernant votre service de l'eau.
- Afin de mieux connaître vos attentes et améliorer sans cesse nos prestations, la Société des Eaux de Marseille réalise chaque année des enquêtes, afin d'évaluer votre satisfaction vis-à-vis de notre service.
- Nos équipes, déployées à proximité de chez vous, sont disponibles pour intervenir 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

VOS INSTALLATIONS INTÉRIEURES

- Pour préserver la qualité de l'eau, protéger votre installation contre le gel, détecter ou réparer une fuite, désobstruer votre égout privatif ou vidanger votre fosse septique, des fiches conseils vous sont fournies sur simple demande.

- Pour économiser l'eau et contrôler sa consommation, un conseiller de clientèle répond à vos questions par téléphone et des réunions d'information sont organisées en partenariat avec votre collectivité locale.

NOS TRAVAUX PRÈS DE CHEZ VOUS

- Toutes les informations sur nos chantiers de voie publique - leur nature, leur durée, leur lieu, etc - vous sont fournies, sur simple appel téléphonique à "La Passerelle".
- Lors de travaux d'envergure du fait de leur durée ou de leur situation, un «M. Chantier» est votre interlocuteur unique afin de vous aider à en surmonter les désagréments.
- Toute intervention effectuée sur votre branchement ou votre compteur fait l'objet d'une information préalable sans toutefois nécessiter votre présence sur place.



Groupe des Eaux de Marseille
Centre Service Clients "La Passerelle"
TSA 50264 - 13862 Vitrolles cedex 9

N° Cristal 0 969 39 40 50
APPEL NON SURTAXE

