



RÈGLEMENT DU SERVICE ASSAINISSEMENT COLLECTIF

Le **règlement du service** désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 26 juin 2018. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant et de l'abonné du service.

DANS LE PRÉSENT DOCUMENT :

- **vous** désigne l'abonné, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat de déversement auprès du Service de l'Assainissement collectif,
- **la Collectivité** désigne Quimper Bretagne Occidentale, représentée par son Président, en charge du Service de l'Assainissement collectif,
- **l'Exploitant du service** désigne l'entreprise à qui la Collectivité a confié par contrat, la gestion des eaux déversées par les abonnés dans les réseaux d'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.

Vous avez la possibilité de consulter les documents publics relatifs au service de l'assainissement collectif auprès de la Collectivité.

1 LE SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

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

1.1 - Nature des effluents admis

Le réseau d'assainissement est de type séparatif, vos rejets sont donc collectés de manière séparée (eaux domestiques d'une part et eaux pluviales d'autre part).

Le réseau d'assainissement collectif a vocation à recevoir les seules eaux usées domestiques : il s'agit des eaux provenant des cuisines, buanderies, lavabos, toilettes, salles de bains et installations similaires.

Les eaux usées autres que domestiques, appelées également eaux industrielles, ne peuvent être rejetées dans les réseaux d'assainissement sans autorisation préalable et expresse de la Collectivité. Elles sont définies dans des conventions spéciales de déversement passées entre le service d'assainissement collectif, la Collectivité et l'établissement désireux de se raccorder au réseau d'évacuation public.

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 du service

L'Exploitant s'engage à prendre en charge vos eaux usées dans le respect des règles de salubrité et de protection de l'environnement, et vous garantit la continuité du service, sauf circonstances exceptionnelles. Les prestations qui vous sont garanties sont précisées annexe 1.

1.3 - Les règles d'usage du service de l'assainissement collectif

En bénéficiant du Service de l'Assainissement, vous vous engagez à ne pas faire obstacle à la vérification de vos branchements et à respecter les règles de salubrité publique et de protection de l'environnement.

Ces règles vous interdisent :

- de causer un danger pour le personnel d'exploitation,
- de dégrader les ouvrages de collecte et d'épuration ou gêner leur fonctionnement,
- de créer une menace pour l'environnement,
- de raccorder sur votre branchement les rejets d'une autre habitation que la vôtre.

En particulier, vous ne devez pas rejeter :

- le contenu de fosses septiques et/ou les effluents issus de celles-ci,
- les déchets solides tels que ordures ménagères, y compris après broyage,
- les graisses,
- les huiles usagées, les hydrocarbures, solvants, acides, bases, cyanures, sulfures, métaux lourds, ...,
- les produits et effluents issus de l'activité agricole (engrais, pesticides, lisiers, purins, nettoyage de cuves, etc.),
- les produits radioactifs.

La Collectivité peut être amenée à effectuer à tout moment et sans préavis tout prélèvement aux fins de contrôle de la bonne application des stipulations du présent alinéa.

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.

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

RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF



□ 1.4 Les interruptions et modifications du service

L'Exploitant est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'assainissement collectif, entraînant ainsi une interruption du service. Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant vous informe à l'avance de ces interruptions quand elles sont prévisibles (travaux de renouvellement, 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.

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 LE RACCORDEMENT

On appelle « raccordement » le fait de relier des installations privées de collecte des eaux usées au réseau public d'assainissement collectif.

□ 2.1 Les obligations de raccordement

● Pour les eaux usées domestiques

En application du Code de la santé publique, le raccordement des eaux usées au réseau d'assainissement collectif est obligatoire quand celui-ci est accessible à partir de votre habitation, soit directement, soit par l'intermédiaire de voies privées ou de servitudes de passage.

Cette obligation est immédiate pour les constructions édifiées postérieurement à la réalisation du réseau d'assainissement.

Dans le cas d'une mise en service d'un réseau d'assainissement postérieure aux habitations existantes, l'obligation est soumise à un délai de deux ans à compter de la date de mise en service de ce réseau.

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 ou ne sont pas conformes, cette somme perçue par la Collectivité peut être majorée, par décision de la Collectivité, dans la limite de 100 %.

Le raccordement est conditionné à l'examen préalable de la conformité de vos installations privées. L'Exploitant du service procède à l'examen de conformité dans les 48 heures suivant votre demande. Il vous facturera le coût correspondant figurant au bordereau des prix du contrat de délégation.

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 délibération de la Collectivité.

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

● Pour les eaux usées autres que domestiques (industrielles)

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.

Toute modification de l'activité industrielle sera signalée à l'Exploitant du service et pourra faire l'objet d'une nouvelle demande de raccordement ou d'une modification de la convention spéciale de déversement.

□ 2.2 La demande de raccordement

La demande de raccordement doit être effectuée par le propriétaire ou son représentant auprès de l'Exploitant. Elle est traitée dans les conditions et délais prévus dans l'annexe 1 du présent règlement.

La demande de raccordement pour des eaux usées autres que domestiques est effectuée auprès de l'Exploitant du service et de la Collectivité.

Le raccordement effectif est conditionné à l'obtention du constat de conformité des installations privées effectué par l'Exploitant du service.

▶ 3 LE BRANCHEMENT

Le raccordement à la canalisation publique de collecte des eaux usées se fait par l'intermédiaire du branchement.

□ 3.1 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, notamment pour la désobstruction,
- une canalisation située généralement en domaine public,
- un dispositif de raccordement au réseau public d'assainissement.

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

Ils obéissent aux règles générales suivantes :

- la pente du branchement ne doit en aucun point, être inférieure à 3 cm/m,
- le diamètre du branchement doit être au moins égal à 160 mm,
- le branchement doit être parfaitement étanche, tant vis-à-vis de la pression hydrostatique extérieure qu'intérieure.

□ 3.2 L'installation et la mise en service

Le nombre de branchements à installer par logement est fixé par La Collectivité.

En règle générale, ce nombre est limité à un par logement.

Les eaux étant collectées de manière séparée, la propriété doit être équipée d'un branchement spécifique pour les eaux usées domestiques. Les eaux pluviales doivent être gérées à la parcelle.

L'Exploitant du service détermine en accord avec vous, les conditions techniques d'établissement du branchement, en appliquant les prescriptions réglementaires en vigueur à la réception de votre demande. Les travaux d'installation du branchement sont réalisés par l'Exploitant du service.

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 (jusqu'à 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.

□ 3.3 Le droit d'accès de l'Exploitant

Conformément à l'article L1331-11 du code de la santé publique, l'Exploitant a accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations d'assainissement collectif dans les conditions prévues par le présent règlement.

Le contrôle de la conformité de vos installations est obligatoire. Ce contrôle doit être précédé d'un avis préalable de visite notifié au propriétaire des ouvrages ou, en cas d'impossibilité de localiser le propriétaire, à l'occupant des lieux, dans un délai d'au moins sept jours ouvrés avant la date de la visite. Toutefois l'avis préalable n'est pas nécessaire lorsque la visite est effectuée à la demande du propriétaire ou son mandataire et après avoir fixé un rendez-vous avec l'Exploitant.

Dans le cas où la date de visite proposée par l'Exploitant ne convient pas au propriétaire ou à l'occupant, cette date peut être modifiée à leur demande, sans pouvoir être reportée de plus de 60 jours.

Le propriétaire devra informer l'Exploitant en temps utile, au moins 24 heures (hors samedis, dimanches et jours fériés) avant le rendez-vous pour que l'Exploitant puisse en prendre connaissance et annuler la date et l'horaire proposés.

Le propriétaire doit être présent ou représenté lors de toute intervention de l'Exploitant. Lorsqu'il n'est pas lui-même l'occupant de l'immeuble, il appartient au propriétaire de s'assurer auprès de cet occupant qu'il ne fera

pas obstacle au droit d'accès de l'Exploitant. Il incombe aussi au propriétaire de faciliter à l'Exploitant l'accès aux différents ouvrages de l'installation d'assainissement collectif, en particulier, au regard de branchement.

Tout refus explicite ou implicite d'accepter un rendez-vous à la suite d'un avis préalable de visite adressé par l'Exploitant, ainsi que l'absence répétée aux rendez-vous fixés, constitue un obstacle à l'accomplissement de la mission de l'Exploitant

En cas d'absence au rendez-vous, des frais de déplacements seront facturés. Le refus de contrôle et la non-conformité du branchement entraînent l'application de la double taxe par la Collectivité. D'autre part, la Collectivité engagera toutes poursuites si le non-respect de ces dispositions porte atteinte à l'environnement ou à la santé publique.

□ 3.4 Le paiement

a) Frais d'établissement du branchement

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 de 50 % 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 le remboursement de tout ou partie des dépenses entraînées par ces travaux.

b) Participation au financement de l'assainissement collectif (PFAC)

La Collectivité peut vous demander une participation financière, en application de l'article L1331-7 du code de la santé publique, afin de tenir compte de l'économie réalisée en évitant une installation d'épuration individuelle. Cette participation ne se substitue pas au remboursement des frais d'établissement du branchement.

Pour les constructions neuves :

a - Habitat individuel : 1.100 € HT / habitation

b - Logements collectifs :

1^{er} logement..... 1.100 € HT/ logement

de 2 à 5 logements.....900 € HT / logement

de 6 à 12 logements.....750 € HT / logement

de 13 à 25 logements.....600 € HT/ logement

plus de 25 logements.....400 € HT / logement

c - Locaux à usage autre que le logement (bureaux, garages, commerces, etc.) :

< 250 m² de surface de plancher 1.100 € HT

< 250 à 500 m² de surface de plancher 2.050 € HT

< 500 à 1000 m² de surface de plancher 3.100 € HT

Par tranche de 500 m² supplémentaire au-delà de 1000 m² .. 700 € HT

Pour les constructions existantes :

Lorsque l'installation d'assainissement non collectif a été

déclarée non conforme et nécessite des travaux de remis

aux normes..... 1.100 € HT

Cette tarification est appliquée depuis le 1^{er} janvier 2016. La PFAC sera actualisée au 1^{er} janvier de chaque année par application de l'indice du coût de la construction de la manière suivante :

$$PFAC \text{ année } n = \frac{PFACo \times I_n}{I_o}$$

I_o étant l'indice du coût de la construction, connu au 01/01/2016

I_n étant l'indice du coût de la construction au 01/01/201n, « n » étant l'année précédant le 1^{er} janvier de l'actualisation

PFACo étant la participation au raccordement à l'égout au 01/01/2016

Les valeurs actualisées s'appliqueront du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque année, sans révision durant l'année en cours. Le tarif actualisé est disponible sur le site : www.quimper-bretagne-occidentale.bzh.

Cette PFAC sera mise en recouvrement par Quimper Bretagne Occidentale en un seul versement, à compter de la date de raccordement au réseau public.

□ 3.5 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. En règle générale, les dommages pouvant résulter de l'existence ou du fonctionnement du branchement sur la partie publique 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 portés 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'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.

□ 3.6 La suppression ou la modification

La charge financière d'une suppression ou modification du branchement est supportée par le demandeur. Dans le cas où le demandeur est l'Exploitant ou la Collectivité, les travaux sont réalisés à sa charge et sous sa responsabilité.

► 4 VOS INSTALLATIONS PRIVÉES

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

□ 4.1 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.

Lors de la création des installations privées, les prescriptions suivantes notamment doivent être respectées :

- assurer une collecte séparée des eaux usées et des eaux pluviales ;
- assurer la parfaite étanchéité des évacuations des eaux usées ;
- équiper de siphons tous les dispositifs d'évacuation (équipements sanitaires et ménagers, cuvettes de toilette, ...) ;
- poser toutes les colonnes de chute d'eaux usées verticalement et les munir d'évents prolongés au-dessus de la partie la plus élevée de la propriété ;
- s'assurer que les installations privées sont conçues pour protéger la propriété contre les reflux d'eaux usées ou d'eaux pluviales en provenance du réseau public, notamment en cas de mise en charge accidentelle (dispositif anti-reflux, résistance à la pression, etc.) ;
- ne pas raccorder entre elles les conduites d'eau potable et les canalisations d'eaux usées, ni installer des dispositifs susceptibles de laisser les eaux usées pénétrer dans les conduites d'eau potable ;
- s'assurer de la déconnexion complète de tout dispositif d'assainissement individuel (dégraisseurs, fosses, filtres).

En particulier, lors de travaux nécessitant de raccorder un équipement (douche, machine à laver, ...) ou une installation (descente de gouttière, grille de cour, ...) veuillez 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 dans un délai de 6 mois.

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

Faute de mise en conformité par vos soins, la Collectivité applique la majoration de 100 % de la redevance d'assainissement pour branchement non conforme.

4.2 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 maintien en conformité.

4.3 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, avant toute rétrocession.

4.4 Contrôles de conformité à l'occasion de cessions

Conformément à la délibération du conseil communautaire N° 46 du 23 juin 2016, les contrôles de conformité des installations privées, effectués à l'occasion de cessions de propriété à la demande des propriétaires est obligatoire selon les modalités suivantes :

- contrôle payant à la charge du notaire ou du vendeur ;
- délai de validité du contrôle : 3 ans.

► 5 VOTRE CONTRAT

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

5.1 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 de l'Exploitant du service.

Vous recevrez alors le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat de déversement ainsi que le tarif du service et un dossier d'information sur le Service de l'Assainissement collectif.

Le règlement de la première facture dite « facture-contrat » vaut accusé de réception des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Assainissement. Il vaut acceptation à l'issue de 14 jours après l'accusé de réception, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 sur la consommation.

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée et 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.

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 des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

6.3 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.

Autres modalités de paiement à préciser : possibilité de paiement par prélèvements mensuels...

5.2 La résiliation du contrat

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment dans les conditions fixées à l'annexe 1. La facture d'arrêt de compte, établie à partir du relevé de votre consommation d'eau vous est alors adressée. Cette résiliation ne peut intervenir tant que votre installation rejette des eaux dans le réseau de collecte.

5.3 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 d'eau potable, 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.

► 6 VOTRE FACTURE

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

6.1 La présentation de la facture

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

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'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 d'un forfait de 60 m³ par an pour les volumes prélevés hors du réseau public de distribution d'eau.

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.

6.2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'Exploitant du service,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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.

6.4 En cas de non-paiement

Si à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, l'Exploitant du service vous enverra une lettre de relance simple.

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel en recommandé avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet dans le délai qu'elle indique, la facture est majorée pour frais de recouvrement. Le montant figure sur la facture.

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

6.5 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 ce dernier cas, vous ne supportez le paiement que d'une consommation égale à votre consommation habituelle. Celle-ci est estimée comme la moyenne des quatre dernières périodes équivalentes et complètes de relevés ou à défaut, à la dernière période équivalente. A défaut de références suffisantes, la consommation facturée est calculée forfaitairement à hauteur de 60 m³/an pour un usage domestique.

6.6 Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort du tribunal de Quimper.

• 7 MODIFICATION DU REGLEMENT DU SERVICE

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par la Collectivité. Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage en mairie avant leur date de mise en application, puis à l'occasion de la prochaine facture.

Le présent règlement de service entre en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2019.

LA COLLECTIVITÉ

Annexe

Engagements de l'exploitant du service

- ▶ Offrir une assistance technique au numéro de téléphone suivant : **0811 460 313** (prix d'un appel local), 24 h/24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques survenant sur le réseau public avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence ;
- ▶ Mettre à disposition un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **02 77 62 40 00** (prix d'un appel local conforme à la loi LME) **du lundi au vendredi de 8 h à 20 h pour répondre à toutes vos questions** ;
- ▶ Mettre à disposition un portail Internet dédié à l'adresse suivante www.saurclient.fr permettant une information en ligne en temps réel, notamment en cas de gestion de crise ;
- ▶ Mettre en place un accueil physique à votre disposition dans les conditions suivantes a
 - Adresse : sera communiquée à chaque client par courrier
 - Jours et heures d'ouverture :
du lundi au vendredi 8 h à 12 h sans rendez-vous
du lundi au vendredi 8 h à 18 h avec rendez-vous
- ▶ Adresser une réponse écrite par voie postale ou voie électronique, à vos courriers **dans les 10 jours suivant leur réception** ;
- ▶ Proposer un rendez-vous dans **un délai de 2 jours** en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect des horaires du rendez-vous fixés, à votre domicile ;
- ▶ Étudier et réaliser **dans un délai de 35 jours**, l'installation d'un nouveau branchement d'assainissement à la suite de votre demande, après signature du devis et obtention des autorisations administratives ;
- ▶ Envoyer un devis **sous 10 jours** après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire) ;
- ▶ Réaliser des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans **le délai d'un mois après acceptation du devis et règlement de l'acompte**, en cas de passage à une facturation directe ;
- ▶ Résiliation du contrat : au numéro de téléphone de l'entreprise avec laquelle vous avez contracté votre abonnement d'eau potable ;
- ▶ ou par lettre simple à l'adresse de l'entreprise avec laquelle vous avez contracté votre abonnement d'eau potable ;
- ▶ Conditions de résiliation du contrat par l'exploitant du service : **Si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau** ;
- ▶ **Ou en cas de défaut de paiement après l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la réception d'une lettre de mise en demeure de payer.**

Annexe

Engagements de l'exploitant du service

- ▶ Offrir une assistance technique au numéro de téléphone suivant : **07 85 18 55 08** (prix d'un appel local), 24 h/ 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques survenant sur le réseau public avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence ;
- ▶ Mettre à disposition un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **02 29 40 15 59** (prix d'un appel local) **du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions ;
- ▶ Mettre en place un accueil physique à votre disposition dans les conditions suivantes au **63 rue du Général de Gaulle – 29510 Briec**. Jours et heures d'ouverture : **du lundi au vendredi 8 h 30 à 12 h 30** ;
- ▶ Adresser une réponse écrite à vos courriers envoyés à l'adresse suivante : **63 rue du Général de Gaulle – 29510 Briec** dans les 30 jours suivant leur réception, quelle que soit la nature de vos questions ;
- ▶ Proposer un rendez-vous dans un délai de 5 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage d'une heure ;
- ▶ Produire un rapport de contrôle de conformité dans un délai maximum de six semaines à compter de la date de réception de la demande écrite ;
- ▶ Etudier et réaliser l'installation d'un nouveau branchement d'assainissement à la suite de votre demande écrite, de votre signature du devis et de l'obtention des autorisations administratives ;
- ▶ Envoyer un devis sous 15 jours après réception de votre demande et après rendez-vous d'étude des lieux ;
- ▶ Réaliser des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les six semaines après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives ;

Résiliation du contrat :

Au numéro de téléphone suivant **02 29 40 15 59** (prix d'un appel local) ou par lettre simple à l'adresse suivante : **63 rue du Général de Gaulle – 29510 Briec**, avec un préavis de 5 jours.

Conditions de résiliation du contrat par l'exploitant du service :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau ;
- ou en cas de défaut de paiement après l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la réception d'une lettre de mise en demeure de payer.

Annexe

Engagements de l'exploitant du service

- ▶ Offrir une assistance technique au numéro de téléphone suivant : **02 98 73 53 33** (prix d'un appel local), 24 h/ 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques survenant sur le réseau public avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence ;
- ▶ Mettre à disposition un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **02 98 73 53 33** (prix d'un appel local) **du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 17 h 00** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions ;
- ▶ Mettre en place un accueil physique à votre disposition dans les conditions suivantes **Mairie, 2 rue Saint-Laurent, 29180 Quéménéven**. Jours et heures d'ouverture : **du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h à 17 h** ;
- ▶ Adresser une réponse écrite à vos courriers envoyés à l'adresse suivante : **Mairie, 2 rue Saint-Laurent, 29180 Quéménéven** dans les 30 jours suivant leur réception, quelle que soit la nature de vos questions ;
- ▶ Proposer un rendez-vous dans un délai de 5 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage d'une heure ;
- ▶ Produire un rapport de contrôle de conformité dans un délai maximum de six semaines à compter de la date de réception de la demande écrite ;
- ▶ Etudier et réaliser l'installation d'un nouveau branchement d'assainissement à la suite de votre demande écrite, de votre signature du devis et de l'obtention des autorisations administratives ;
- ▶ Envoyer un devis sous 15 jours après réception de votre demande et après rendez-vous d'étude des lieux ;
- ▶ Réaliser des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les six semaines après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives ;

Résiliation du contrat :

Au numéro de téléphone suivant **02 98 73 53 33** (prix d'un appel local) ou par lettre simple à l'adresse suivante : **Mairie, 2 rue Saint-Laurent, 29180 Quéménéven**, avec un préavis de 5 jours.

Conditions de résiliation du contrat par l'exploitant du service :

- ▶ si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau ;
- ▶ ou en cas de défaut de paiement après l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la réception d'une lettre de mise en demeure de payer.