

Annexe 1

TARIFS au 01/01/2025

La présente annexe prévoit les frais divers tels que décidé par la Collectivité. Les tarifs indiqués sont ceux applicables à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité qui est mentionnée en première page du présent document. Les tarifs évoluent selon la disposition suivante :

$$K5N = 0,15 + 0,85 \frac{FSD2N}{FSD20}$$

TARIFS DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES EN ANNEXE DU REGLEMENT DE SERVICE ASSAINISSEMENT COLLECTIF	
NATURE DE LA PRESTATION	PRIX UNITAIRE EN € HT
Accès au service (si assainissement seul)	
Frais d'accès au service sans déplacement	50 €
Forfait supplémentaire déplacement pour accès au service ou arrêt de compte	75 €
Diverses interventions à votre domicile	
Forfait déplacement au domicile du client pour toute intervention (obturation du branchement, réouverture de branchement, relève compteurs forage, service administratif client, ...) autre que celles spécifiquement prévues dans la présente annexe	75 €
Intervention en dehors des heures ouvrées du service à la demande du client (Week-end et jours fériés)	150 €
Intervention en dehors des heures ouvrées du service à la demande du client (Jours ouvrables)	113 €
Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage	
Diagnostic comprenant le compte rendu de visite	240 €
Contre-visite comprenant le PV de visite	130 €
Contrôle de branchement assainissement (partie privée)	
Contrôle de conformité dans le cadre d'une vente	241 €
Contre-visite comprenant le PV de visite	130 €
Pénalités et infractions au règlement	
Pénalité pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance (en cas de facturation assainissement seul)	30 €
Majoration assainissement en cas d'impayés de plus de 3 mois après mise en demeure avec lettre AR (base solde assainissement impayé TTC)	25%
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un client professionnel & collectivité en cas de facturation assainissement seul (1)	40 €
Intérêts moratoires facturés à un client particulier (= non professionnel), et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée	Intérêt légal augmenté de 5 points
Intérêts moratoires facturés à une collectivité, administration et commune, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 8 points
Intérêts moratoires facturés à un client professionnel, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 12 points
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les clients exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet) en cas de facturation assainissement seul	2,60 €





TARIFS DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES EN ANNEXE DU REGLEMENT DE SERVICE ASSAINISSEMENT COLLECTIF

NATURE DE LA PRESTATION	PRIX UNITAIRE EN € HT
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV	75 €
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV pris à la demande du client en dehors des heures ouvrées	113 €
Pénalité (2) pour fraude : déversement illicite ou tout autres actions impactant le service	300 €
Pénalité (2) pour récidive de fraude : déversement illicite ou tout autres actions impactant le service	500 €
Pénalité (2) pour non mise en conformité par le client de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant	300 €
(1) Tout professionnel ou toute collectivité en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, outre des pénalités de retard fixées au taux défini ci-dessus. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date de limite de paiement figurant sur la facture	
(2) Pénalité : son paiement n'exonère pas le client, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, des poursuites judiciaires éventuelles, de la réparation du préjudice réel subi par l'Exploitant et la Collectivité et des frais, le cas échéant, de remplacement du compteur ou de réparation du branchement	

Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.



Annexe 2



Charte Service Client



Accueil téléphonique du lundi au vendredi, sans interruption, de 8h à 19h et le samedi matin de 8h à 13h.
Accueil physique sur le territoire de la POP du lundi au vendredi, de 9h à 14h et le Samedi de 10h à 12h, et permanences facturation en mairies



Délai de réponse à tout courrier ou mail inférieur à 5 jours ouvrés

Suez Eau France s'engage à ce que 85% de ces demandes "simples" soient traitées dans les 5 jours ouvrés pour les demandes "écrites" et 85% des demandes simples auront une réponse dès le premier contact (écrit ou téléphonique).

Pour les demandes complexes, Suez Eau France s'engage à y apporter une réponse complète sous 15 jours ouvrés.



Proposition de RDV dans un délai inférieur à 5 jours ouvrés suivant la demande d'un usager.
Respect des RDV dans une plage de 2h au plus.



Fourniture d'un devis pour la réalisation d'un branchement neuf : 8 jours ouvrés
Mise en place d'un branchement neuf sous 15 jours ouvrés après réception des autorisations administratives.

Mise en service d'un branchement existant ou neuf sous 24 heures.



Intervention dans les 2h maximum en cas d'urgence, pour autant que l'urgence soit avérée (risque d'atteinte aux biens, aux personnes et à l'environnement).
Intervention pour désobstructions de branchements dans un délai de 48 heures maximum dans 90% des cas



Information individuelle de tous les usagers concernés au moins 48h à l'avance de toute interruption du service due à des travaux programmés, par voie de presse ou note d'information distribuée à domicile

En cas de manquement avéré à l'un des engagements de cette Charte de qualité de service, l'usager qui en ferait la demande se verrait indemnisé du montant de son abonnement semestriel (part délégataire) sous réserve d'avoir alerté au préalable le délégataire de la problématique rencontrée.

Annexe 3

Modalités de facturation des Unités de Logement

L'abonnement est dû par unité de logement. Les Unités de Logement sont définies comme suit :

- chaque habitation individuelle ou local d'activité non domestique est considéré comme une Unité de Logement, dont l'abonnement varie selon le diamètre du compteur.
- dans les immeubles collectifs ou les résidences comportant plusieurs logements (appartements, maisons, villas, locaux professionnels) ne bénéficiant pas de l'individualisation et alimentés par un ou plusieurs compteurs généraux, chaque logement est considéré comme une Unité de Logement
- pour les complexes hôteliers, les chambres d'hôtes, les résidences de tourisme et les gîtes, il est établi une Unité de Logement pour 4 chambres (si supérieur ou égal à 4) et une Unité de Logement par bungalow ou appartement individuel
- pour les campings, il est établi une Unité de Logement pour 4 emplacements et une Unité de Logement par mobil home ou équivalent. Dans ce cas, le nombre d'abonnements facturés correspond au nombre d'unités de logement déterminé, sur la base tarifaire d'un abonnement compteur de diamètre de 15mm.

CATEGORIE D'USAGERS	NOMBRE D'UNITES DE LOGEMENT
USAGERS ASSURANT UN HEBERGEMENT TOURISTIQUE	
Toute installation qui pourvoit, régulièrement ou occasionnellement à l'hébergement de touristes : • Hôtels • Campings • Résidences avec service hôtelier • Résidences de tourisme • Gîtes • Chambres d'hôtes • Hébergement collectif de tourisme • Refuges • Auberges de jeunesse • Centres de villégiature • Etc...	En l'absence d'une déclaration et/ou de la connaissance de la capacité d'un établissement, les règles suivantes de détermination des Unités de Logement (UL) seront appliquées, sur la base des statistiques INSEE actuelles et du référentiel utilisé par l'Office départemental de Tourisme. • Complexes hôteliers, chambres d'hôtes, résidences de tourisme : ○ 1 UL pour 4 chambres ○ 1 UL par bungalow ou appartement individuel • Hôtellerie de plein air (campings) : ○ 1 UL par mobil home ○ 1 UL pour 4 emplacements • Meublés et gîtes : ○ 1 UL par meublé ou gîte
USAGERS DOMESTIQUES	
○ Résidence principale ○ Résidence secondaire	○ 1 unité de logement par logement ○ 1 unité de logement par logement
AUTRES CATEGORIES D'USAGERS NON DOMESTIQUES	
• Commerces • Entreprises • Restaurants	X unités de logements par usager Dans le cas d'un ensemble commercial ou d'entreprises, la règle de calcul sera de X unités de logement par local commercial ou entreprise.

Annexe 4

DEFINITION DES ACTIVITES IMPLIQUANT DES UTILISATIONS DE L'EAU ASSIMILABLES

AUX UTILISATIONS A DES FINS DOMESTIQUES

Les personnes abonnées au service d'eau potable ou disposant d'un forage pour leur alimentation en eau dont les activités impliquent des utilisations de l'eau assimilables aux utilisations de l'eau à des fins domestiques sont celles dont les locaux où a lieu la livraison d'eau permettent l'exercice des activités suivantes, *les modalités de raccordement au réseau d'assainissement sont précisées à l'article 4 du présent règlement* :

- des activités de commerce de détail, c'est-à-dire de vente au public de biens neufs ou d'occasion essentiellement destinés à la consommation des particuliers ou des ménages ;
- des activités de services contribuant aux soins d'hygiène des personnes, laveries automatiques, nettoyage à sec de vêtements, coiffure, établissements de bains-douches ;
- des activités d'hôtellerie, résidences de tourisme, camping et caravanage, parcs résidentiels de loisirs, centres de soins médicaux ou sociaux pour de courts ou de longs séjours, congrégations religieuses, hébergement de militaires, hébergement d'étudiants ou de travailleurs pour de longs séjours, centres pénitenciers ;
- des activités de services et d'administration pour lesquelles les pollutions de l'eau résultent principalement des besoins visés à l'article R. 213-48-1 du code de l'environnement :
- activités de restauration, qu'il s'agisse de restaurants traditionnels, de self-services ou d'établissements proposant des plats à emporter ;
- activités d'édition à l'exclusion de la réalisation des supports ;
- activités de production de films cinématographiques, de vidéo et de programmes de télévision, d'enregistrement sonore et d'édition musicale, de production et de diffusion de radio et de télévision, de télédiffusion, de traitement, d'hébergement et de recherche de données
- activités de programmation et de conseil en informatique et autres services professionnels et techniques de nature informatique ;
- activités administratives et financières de commerce de gros, de poste et de courrier, de services financiers et d'assurances, de services de caisses de retraite, de services juridiques et comptables, activités immobilières ;
- activités de sièges sociaux ;
- activités de services au public ou aux industries comme les activités d'architecture et d'ingénierie, activités de contrôle et d'analyses techniques, activités de publicité et d'études de marché, activités de fournitures de contrats de location et de location bail, activités de service dans le domaine de l'emploi, activités des agences de voyage et des services de réservation ;
- activités d'enseignement ;
- activités de services d'action sociale, d'administrations publiques et de sécurité sociale, ainsi que les activités administratives d'organisations associatives et d'organisations ou d'organismes extraterritoriaux ;
- activités pour la santé humaine, à l'exclusion des hôpitaux généraux et spécialisés en médecine ou chirurgie ;
- activités de services en matière de culture et de divertissement, y compris les bibliothèques, archives, musées et autres activités culturelles ;
- activités d'exploitation d'installations de jeux de hasard ;
- activités sportives, récréatives et de loisirs ;
- activités des locaux permettant l'accueil de voyageurs.