



# La FAQ de l'eau potable et de l'assainissement

L'eau potable et l'assainissement sont essentiels dans votre quotidien. Vous retrouverez ci-dessous les principales interrogations.

Comment se raccorder aux réseaux ?



## Raccordement à l'eau potable

Il doit être réalisé par l'exploitant en partie publique.

- **Vous avez** un acte d'urbanisme associé à votre demande :

- Reprendre votre arrêté d'urbanisme délivré par votre commune, s'y trouve l'avis d'eau potable.
  - Votre avis d'eau potable est **FAVORABLE** : Votre demande de raccordement peut être demandé directement à l'exploitant de votre commune en vous munissant de cet avis favorable.
  - **SANS AVIS** : Aucun nouveau raccordement n'est nécessaire à votre demande. Si vous considérez votre demande nécessitant un nouveau raccordement, retourner à l'étape précédente et cocher « NON » à la présence d'un acte d'urbanisme.
  - **DEFAVORABLE** : Votre demande de raccordement n'est pas acceptée par le service telle que présentée dans vos documents d'urbanisme. Merci de compléter l'ensemble des éléments manquant à votre demande initiale. -> puis passer sur le formulaire en gardant dans le formulaire transmis au service le n° d'urbanisme.

- **Vous n'avez pas** d'acte d'urbanisme associé à votre demande

- La demande de raccordement doit être effectuée auprès des services de la Communauté d'Agglomération. Vous retrouverez le formulaire [ici](#).

# Raccordement à l'assainissement

La demande d'autorisation de raccordement est à demander à l'exploitant VEOLIA, par téléphone au 0 969 360 542 ou par e-mail à [fr.water.demande-raccordements-asst-camvs-idf.all.groups@veolia.com](mailto:fr.water.demande-raccordements-asst-camvs-idf.all.groups@veolia.com)

## Comment s'organise la relève du compteur d'eau potable (eau froide) ?



Deux cas se présentent. **La télérelève est déployée sur votre commune** : dans ce cas, plus besoin de relève manuelle, votre compteur est relevé en moyenne une fois par jour et les données sont consultables sur votre espace client de l'exploitant.

**La télérelève n'est pas encore déployée sur votre commune** : dans ce cas la relève se fait par un relevé manuel une fois par an. C'est-à-dire qu'un agent de l'exploitant passe relever physiquement votre compteur. Si celui-ci se trouve sur votre propriété ou dans votre logement, vous devez pouvoir laisser un accès au compteur.

Si vous contestez la relève effectuée par l'exploitant, un contrôle du compteur peut être effectué par l'exploitant. Si le résultat de ce contrôle identifie le compteur conforme, le contrôle vous sera facturé, dans le cas contraire, le contrôle sera pris en charge par l'exploitant et le compteur renouvelé.

• Qu'est-ce que la télérelève

R : La télérelève est l'équipement de votre compteur d'un module de télérelève. Il permet de suivre vos consommations sur votre espace client de l'exploitant VEOLIA ou SUEZ et de pouvoir détecter une surconsommation voir une fuite sur votre réseau privé (après compteur).

Pour savoir si votre compteur est télérelevé, regarder votre compteur.

Photos 1 sans télérelève / 2 avec télérelève

## Comment renouveler mon compteur d'eau ?



Le compteur est propriété de la Communauté d'Agglomération. Vous n'avez et ne devez pas le renouveler directement. La durée de vie d'un compteur se situe entre 10 et 15 ans. Des campagnes de renouvellement sont programmées par l'exploitant sur les compteurs âgés, défectueux ou pour le déploiement de la télérelève.

## Comprendre ma facture d'eau



La facture d'eau comprend la facturation de l'eau potable et de l'assainissement collectif (en cas d'assainissement non-collectif seul l'eau potable est présent sur la facture d'eau). Chacune des parts (eau et assainissement) est découpée en part de l'exploitant VEOLIA ou SUEZ, part de la Communauté d'Agglomération, parts des redevances publics et TVA. Vous trouverez ci-dessous des exemples de

<https://www.melunvaldeseine.fr/au-quotidien/eau-et-assainissement-au-quotidien/la-faq-de-leau-potable-et-de->

## Je conteste ma facture d'eau



En cas de désaccord sur votre facture, vous pouvez joindre le service client de l'exploitant VEOLIA ou SUEZ.

## J'ai détecté une fuite d'eau potable avant le compteur



Avant votre compteur d'eau potable le réseau est communautaire. Vous n'avez pas à intervenir directement même si cette fuite se situe sur votre propriété. Contactez directement l'exploitant VEOLIA ou SUEZ.

## J'ai détecté une fuite d'eau potable après le compteur



Après votre compteur d'eau potable le réseau est votre réseau privé. La Communauté d'Agglomération et son exploitant ne peuvent intervenir directement. Vous pouvez faire appel à la société ou l'artisan de votre choix.

Si vous êtes un particulier, une fois la réparation effectuée transmettez votre facture à l'exploitant afin de pouvoir bénéficier d'un dégrèvement sur votre facture d'eau selon la loi Warsmann.

## J'ai détecté une fuite d'eau usée avant la boîte de branchement



Avant votre boîte de branchement le réseau est votre réseau privé. La Communauté d'Agglomération et son exploitant ne peuvent intervenir directement. Vous pouvez faire appel à la société ou l'artisan de votre choix.

## J'ai détecté une fuite d'eau usée après la boîte de branchement



Après votre boîte de branchement le réseau est communautaire. Vous n'avez pas à intervenir directement même si cette fuite se situe sur votre propriété. Contactez directement l'exploitant.

## Je constate une remontée du réseau d'eaux usées sur le domaine public



Le réseau est communautaire. Vous n'avez pas à intervenir directement. Contactez directement l'exploitant.

## Je constate une remontée du réseau d'eaux usées sur ma propriété / dans mon logement



Le réseau est votre réseau privé.

Deux cas de figure se présentent néanmoins selon l'origine des remontées :

- Si le bouchage des réseaux a lieu avant la boîte de branchement, la Communauté d'Agglomération et son exploitant ne peuvent intervenir directement. Vous pouvez faire appel à la société ou l'artisan de votre choix.
- Si le bouchage des réseaux a lieu après la boîte de branchement, le réseau est communautaire. Vous n'avez pas à intervenir directement même si ce bouchage se situe sur votre propriété après la boîte de branchement. Contactez directement l'exploitant.

*Rappel : pour l'ensemble des propriétés dont le raccordement se situe en dessous de la côte du réseau d'assainissement, un clapet anti-retour est nécessaire sur les installations.*

## Qu'est-ce que le contrôle de conformité d'assainissement ?



Le certificat de conformité en assainissement est un document établi à la suite de la réalisation d'un diagnostic. Le diagnostic permet de détecter les dysfonctionnements dans l'enceinte de votre propriété. Le diagnostic doit ensuite être transmis à l'exploitant VEOLIA pour l'établissement d'un certificat de conformité.

⚠ Seul l'exploitant est habilité à transmettre un certificat de conformité. Le diagnostiqueur n'émet qu'un diagnostic de conformité.

Le certificat de conformité d'assainissement est réalisé en cas de vente d'un bien ou tout autre projet du propriétaire. Dans ce cas le coût du diagnostic est à la charge du propriétaire du bien. La Communauté d'Agglomération peut également réaliser un diagnostic de votre bien notamment dans le cadre de futur projet de travaux ou tout autre raison. Dans ce cas le coût du diagnostic est à la charge de la Communauté d'Agglomération.

## Comment et qui contacter pour un contrôle de conformité ?



La réalisation d'un diagnostic se fait par la société choisie par vos soins. Une liste de diagnostiqueurs adhérant à la charte de la Communauté d'Agglomération est disponible. Le diagnostiqueur réalise un état des lieux de vos réseaux intérieurs et de leur raccordement au réseau communautaire. Le diagnostic doit ensuite être transmis à l'exploitant VEOLIA pour l'établissement d'un certificat de conformité au 0 969 360 542 ou par email à [fr.water.service-conformite-melun-idf.all.groups@veolia.com](mailto:fr.water.service-conformite-melun-idf.all.groups@veolia.com)



Télécharger la charte de contrôle d'assainissement, remplir le formulaire ci-dessous. La Communauté d'Agglomération instruira votre demande.

### Je suis un professionnel diagnostiqueur

Nom *(obligatoire)*

Prénom *(obligatoire)*

Courriel *(obligatoire)*

Société *(obligatoire)*

Texte

*Je souhaite un a*

✓ Envoyer

Vous n'avez pas trouvé de réponse à vos questions ? [Contactez-nous!](#)

## CONTACT



### PATRIMOINE ET ENVIRONNEMENT SERVICE ASSAINISSEMENT

297, rue Rousseau Vaudran - CS 30187  
77198 Dammarie-lès-Lys Cedex

[0164792525](tel:0164792525)

[Courriel](#)

[Voir la  
fiche](#)



COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
MELUN VAL DE SEINE  
297, rue Rousseau Vaudran CS 30187  
77198 Dammarie-lès-Lys Cedex  
01 64 79 25 25

HORAIRES :  
Lun - Ven : 8h30 > 12h15 - 13h30 > 17h30