



# Rapport Annuel sur le Prix et la Qualité du Service Public (RPQS) Eau Potable

*Rapport relatif au prix et à la qualité du Service Public d'eau potable pour l'exercice 2010  
présenté conformément à l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales*

Exercice année 2010

## S O M M A I R E

### **1 - Caractérisation technique du service public de l'eau potable**

- 1.1. Organisation administrative du service
- 1.2. Estimation de la population desservie (indicateur D 101.0)
- 1.3. Les conditions d'exploitation du service
- 1.4. Prestations assurées dans le cadre du service
- 1.5. Ressources en eau
- 1.6. Nombre d'abonnements
- 1.7. Volumes mis en distribution et vendus
- 1.8. Longueur du réseau

### **2 – Tarification et recettes du service public de l'eau potable**

- 2.1. Fixation des tarifs en vigueur
- 2.2. Prix du service de l'eau potable
- 2.3. Évolution du tarif de l'eau
- 2.4. Évolution des composantes du tarif depuis 2009
- 2.5. Recettes d'exploitation

### **3 – Financement des investissements du service de l'eau potable**

- 3.1. Travaux engagés au cours de l'exercice
- 3.2. Branchements en plomb
- 3.3. État de la dette
- 3.4. Amortissements réalisés
- 3.5. Présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'utilisateur et les performances environnementales du service
- 3.6. Présentation des programmes pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice

### **4 – Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau**

- 4.1 Aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité
- 4.2. Opérations de coopération décentralisée conduites en application de l'article L 115-1-1 du CGCT

### **5 – Indicateurs de performance du service de l'eau potable**

- 5.1. Résultats du contrôle réglementaire sur les eaux distribuées
- 5.2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable
- 5.3. Rendement du réseau de distribution
- 5.4. Indice linéaire des volumes non comptés
- 5.5. Indice linéaire des pertes en réseau
- 5.6. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable
- 5.7. Indice d'avancement de protection de la ressource
- 5.8. Montant des abandons de créances et des versements à un fonds de solidarité en cas de CCSPL
- 5.9. Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées
- 5.10. Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service et taux de respect de ce délai
- 5.11. Durée d'extinction de la dette
- 5.12. Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente
- 5.13. Taux de réclamations

# 1. Caractérisation technique du service public de l'eau potable

## 1.1. ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU SERVICE

Le service dessert l'ensemble **du territoire de la Commune de Vouziers y compris Chestres, Blaise, et Condé.**

La gestion du service se fait au niveau **communal.**

La commune de Vouziers détient la compétence d'eau potable.

## 1.2. ESTIMATION DE LA POPULATION DESSERVIE (INDICATEUR D 101.0)

Le service public d'eau potable dessert **4 442** habitants.

## 1.3. CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE

Le service est exploité en : **délégation de service public**

- Type de contrat : **Contrat d'Affermage**
- Nom du délégataire : **VEOLIA Eau 26 av Jean Jaurès 08300 Rethel**
- Date de début et fin du contrat : **01/01/2001 au 31/12/2020**
- Date de fin du contrat : **31/12/2020**
- Missions du **délégataire** :

Extrait du Contrat d'affermage : « *le présent affermage a pour objet l'exploitation du service de distribution publique d'eau potable tel qu'il est constitué et sera éventuellement étendu et complété pendant la durée du présent contrat.* »

## 1.4. PRESTATIONS ASSUREES DANS LE CADRE DU SERVICE

L'ensemble des prestations assuré par le fermier sont définies aux pages 12 et suivantes du contrat d'affermage, les principales étant les suivantes :

- Un règlement de service affermé intervient pour l'application aux usagers des stipulations du présent contrat, ce règlement a été arrêté d'un commun accord entre le Fermier et la Collectivité, après délibération de cette dernière, est fourni à chaque abonné au moment de sa demande de raccordement ;
- Sur tout le parcours des canalisations de distribution en domaine public, le Fermier est tenu de fournir de l'eau à tout propriétaire, usufruitier, locataire ou occupant de bonne foi remplissant les conditions énoncées au règlement qui demande à contracter un abonnement de six mois au moins.
- Gestion des demandes d'abonnement
- Tous les ouvrages, équipements et matériels permettant la marche de l'exploitation, y compris les compteurs et les branchements, seront entretenus en bon état de fonctionnement et réparés par les soins du Fermier à ses frais.

## 1.5. RESSOURCES EN EAU

### ▪ Points de prélèvement

Ouvrage	Débit nominal [m <sup>3</sup> /h]	Prélèvement année (n-1) [m <sup>3</sup> ]	Prélèvement année (n) [m <sup>3</sup> ]	Variation
Puits du LONG BEC	50	58 573	165 840	183,1 %
Puits des PRES DU MOULIN	60	319 700	209 896	-34,3 %
Total des prélèvements		378 273	375 736	- 0,7 %

### ▪ Évolution des volumes d'eau potable produits et importés

	2006	2007	2008	2009	2010	Variation N/N-1
Volumes prélevés	391 461	362 576	414 741	378 273	375 736	-0,7%
Volumes produits	385 532	334 290	349 043	339 837	343 860	1,2 %
Volumes importés	0	0	0	0	0	0

Les volumes produits sont des volumes d'eau traitée.

## 1.6. NOMBRE D'ABONNEMENTS

Abonnements	année (n-1)	année (n)	Variation
Nombre d'abonnement domestiques	1582	1585	0,2%
Nombre d'abonnements non domestiques (assujettis à la redevance non domestique)	6	6	0%
Nombre total d'abonnements	1588	1591	0,2%

Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L.213-10-3 du code de l'environnement.

## 1.7. VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ET VENDUS

<b>Volumes [m<sup>3</sup> ramenés sur 365 jours]</b>	<b>année (n-1)</b>	<b>(année n)</b>	<b>Variation</b>
Volume produit	<b>339 837</b>	<b>343 860</b>	<b>1,2 %</b>
Volume importé	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Volume exporté	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Volume mis en distribution (=volume Produit + volume importé – volume exporté)</b>	<b>339 837</b>	<b>343 860</b>	<b>1,2%</b>
Volume vendu aux abonnés domestiques	<b>216 345</b>	<b>207 797</b>	<b>- 4 %</b>
Volume vendu aux abonnés non domestiques	<b>18 497</b>	<b>17 766</b>	<b>- 4 %</b>
<b>Volume total vendu aux abonnés</b>	<b>234 842</b>	<b>225 563</b>	<b>- 4 %</b>
<b>Volume vendu à d'autres services de l'eau (= volume exporté)</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0%</b>

La consommation moyenne par abonnement domestique est de : 129 m<sup>3</sup> par an.

## 1.8. LONGUEUR DU RESEAU

	<b>année (n-1)</b>	<b>année (n)</b>	<b>Variation %</b>
<b>Linéaire du réseau hors branchements en km</b>	<b>61,5</b>	<b>61,6</b>	<b>0,2 %</b>

## 2. Tarification et recettes du service public de l'eau potable

### 2.1. FIXATION DES TARIFS EN VIGUEUR

L'assemblée délibérante vote les tarifs concernant la part collectivité.  
Les délibérations qui ont fixé les tarifs en vigueur sont les suivantes :

Date de la délibération	Objet
31/10/2007	tarif de l'eau à compter du 01/01/2008

Les taxes et redevances sont fixées par les organismes concernés.

Le service est assujetti à la TVA.

### 2.2. PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Le prix du service comprend :

- Une partie fixe ou abonnement
- Une partie proportionnelle à la consommation d'eau potable est prévue par le délégataire à partir de 200 m<sup>3</sup>

Les abonnements sont payables par semestre

Les volumes sont relevés tous les semestres.

Les consommations sont payables au vu du relevé.

#### ▪ *Redevance de pollution domestique par commune*

Cette redevance est perçue dans toutes les communes quelle que soit leur population. Elle remplace l'ancienne « contre-valeur » de la redevance de pollution domestique qui, jusqu'au 31/12/2007, n'était perçue que dans les communes comprenant au moins 400 habitants agglomérés permanents et saisonniers pondérés.

La redevance de pollution domestique est reversée à l'agence de l'eau et est unique sur l'ensemble du service. Son montant, en € par m<sup>3</sup>, est calculé chaque année par l'agence de l'eau.

	1 <sup>er</sup> jan année (2010)	1 <sup>er</sup> jan année (2011)
Montant	0,3341	0,3480

## 2.3. EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

Abonnement pris en compte dans la facture 120 m<sup>3</sup>

- Composantes de la facture d'un usager de 120 m<sup>3</sup> (joindre une présentation de facture de 120 m<sup>3</sup> pour chaque année).

VOUZIER Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2010	Montant Au 01/01/2011	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>168,70</b>	<b>175,90</b>	<b>4,27%</b>
Abonnement			38,86	40,52	4,27%
Consommation	120	1,1282	129,84	135,38	4,27%
<b>Part communale</b>			<b>66,78</b>	<b>66,78</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,5565	66,78	66,78	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0705</b>	<b>8,46</b>	<b>8,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>40,09</b>	<b>41,76</b>	<b>4,17%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3480	40,09	41,76	4,17%
<b>Total € HT</b>			<b>284,03</b>	<b>292,90</b>	<b>3,12%</b>
TVA			15,62	16,11	3,14%
<b>Total TTC</b>			<b>299,65</b>	<b>309,01</b>	<b>3,12%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,50</b>	<b>2,58</b>	<b>3,20%</b>

Prix théorique du m<sup>3</sup> pour un usager consommant 120 m<sup>3</sup> : **2,58 €/m<sup>3</sup> TTC**  
(Indicateur D 102.0)

LE PRIX DE L'EAU Tarif hors redevance de pollution domestique

	Désignation	1 <sup>er</sup> jan 2010	1 <sup>er</sup> jan 2011	Variation
<b>Part de la collectivité</b>				
	Consommation tous clients	0,5565	0,5565	0,00 %

\* Abonnement pris en compte dans la facture 120 m<sup>3</sup>

## 2.4. ÉVOLUTION DES COMPOSANTES DU TARIF DEPUIS 2002

Composantes de la facture d'un usager consommant 120 m<sup>3</sup> (valeurs au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année hors TVA et hors redevance pollution).

Année	Exploitant	Collectivité	Tiers	Total hors TVA
2002	0,5367 €	0,2836 €	0,0683 €	<b>0,8886 €</b>
2003	0,5455 €	0,2836 €	0,0787 €	<b>0,9078 €</b>
2004	0,5619 €	0,2836 €	0,0704 €	<b>0,9159 €</b>
2005	0,8566 €	0,4873 €	0,0551 €	<b>1,3990 €</b>
2006	0,9677 €	0,4873 €	0,0563 €	<b>1,5113 €</b>
2007	0,9818 €	0,5330 €	0,0533 €	<b>1,5681 €</b>
2008	1,0231 €	0,5565 €	0,3546 €	<b>1,9342 €</b>
2009	1,0597 €	0,5565 €	0,3605 €	<b>1,9767 €</b>
2010	1,0820 €	0,5565 €	0,3585 €	<b>1,9970 €</b>

## 2.5. RECETTES D'EXPLOITATION

- *Recettes de la collectivité*

	2010	2011	Variation
<b>Surtaxe eau potable</b>	129 437,30 €	125 256,84 €	-3,23%
<b>Remboursement impôts locaux</b>	6 846,12 €	7 095,67 €	3,65%
<b>Frais de contrôle</b>	5 648,93 €	5 739,91 €	1,61%



▪ *Recettes de l'exploitant*

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE.

Référence: H5240

LIBELLÉ	2009	2010	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	303 735	302 774	-0,32 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	306 238	304 466	
dont variation de la part estimée sur consommations	-2 503	-1 692	
<b>Exploitation du service</b>	<b>303 735</b>	<b>302 774</b>	<b>-0,32 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	128 193	124 291	-3,04 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	130 660	125 493	
dont variation de la part estimée sur consommations	-2 466	-1 202	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	17 094	15 904	-6,96 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	17 094	15 904	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	71 224	68 571	-3,72 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	71 025	67 272	
dont variation de la part estimée sur consommations	199	-701	
Redevance Modernisation réseau	-124		NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	-124		
dont variation de la part estimée sur consommations			
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>216 388</b>	<b>206 766</b>	<b>-4,45 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>21 925</b>	<b>30 178</b>	<b>37,64 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>5 765</b>	<b>6 233</b>	<b>8,12 %</b>

## 3. Financement des investissements du service de l'eau potable

### 3.1. TRAVAUX ENGAGÉS AU COURS DE L'EXERCICE

Nature des travaux réalisés :

Régénération des puits près du moulin : 55 347,84 €HT

Raccordement du Long Bec à l'usine de traitement : 17 850 €HT

Nature des travaux	Montant total des travaux	Dont subventions (collectivités ou organismes publics)	Dont contribution du budget général
Linéaire de réseau renouvelée dans l'année	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.2. BRANCHEMENTS EN PLOMB

Seuls les branchements comportant un tronçon en plomb avant compteur sont comptabilisés ci-dessous.

<b>Branchements</b>	<b>année 2010</b>	<b>année 2011</b>
Nombre de branchements en plomb changés dans l'année	<b>12</b>	<b>4</b>
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	<b>242</b>	<b>238</b>
<b>% de branchements en plomb restants/ nombre total de branchements</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>

### 3.3. ETAT DE LA DETTE

Il convient de se reporter au tableau ci-joint en annexe 1

### 3.4. AMORTISSEMENTS REALISES

Il convient de se reporter au tableau ci-joint en annexe 2

### 3.5. PRESENTATION DES PROJETS A L'ETUDE EN VUE D'AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE A L'USAGER ET LES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE

Changement de l'ensemble des branchements plomb subsistant ce jour à l'échéance du 25/12/2013.

## 4.Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau

### 4.1. AIDE AU PAIEMENT DES FACTURES D'EAU DES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE

	<b>année 2009</b>	<b>année 2010</b>
<b>montants des abandons de créance ou de versement à un fonds de solidarité</b>		
dont part délégataire en €	<b>494,84</b>	<b>699,00</b>
dont part collectivité		
nombre de demandes reçues	<b>8</b>	<b>11</b>
nombre d'aides accordées	<b>0</b>	<b>0</b>

## 5.Indicateurs de performance du service de l'eau potable

Les indicateurs sont issus du décret n° 29007-675 du 2 mai 2007 et doivent être renseignés par tout exercice ouvert à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2008.

## 5.1. RESULTATS DU CONTROLE REGLEMENTAIRE SUR LES EAUX DISTRIBUEES (P101.1 ET P102.1) (INDICATEURS FOURNIS PAR LA DDASS)

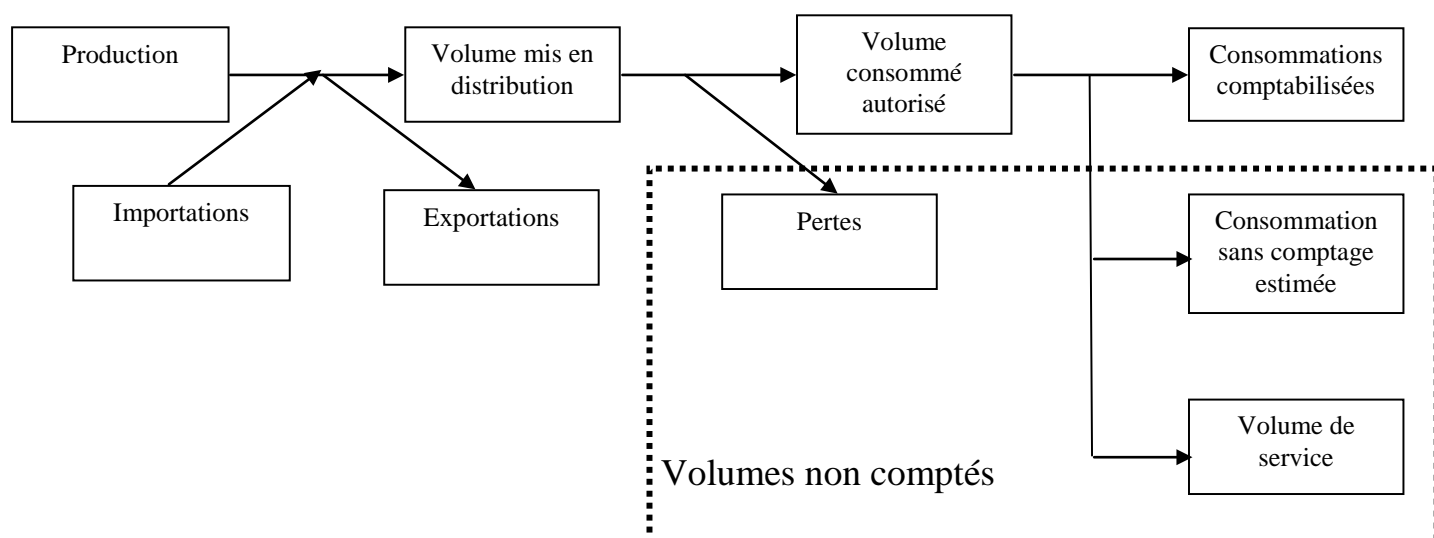
	Nombre de prélèvements réalisés	Nombre de prélèvements non conformes	Pourcentage de conformité	Paramètres non conformes
Conformité microbiologique (P101.1)	14	0	100 %	0
Conformité physico-chimique (P102.1)	2	1	ou 50%	0

## 5.2. INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES- RESEAUX D'EAU POTABLE (P103.2)

		Action effective en totalité (oui/non)	Nombre de points possibles	Nombre de points obtenus
A - Plan du réseau de collecte	Absence de plans du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ( <i>quels que soient les autres éléments détenus</i> ) ;		0	
	Existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ;	oui	10	10
	Mise à jour du plan au moins annuelle ;	oui	10	10
B- Informations sur les éléments constitutifs du réseau de collecte hors branchements	Informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau) ;	Oui	10	10
	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations ;	Non	10	
	Localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes ;	Oui	10	10
	Localisation des branchements sur la base du plan cadastral ;	Non	10	
C- Informations sur les interventions sur le réseau	Localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement) ;	oui	10	10
	Existence d'un plan pluriannuel de travaux de renouvellement des branchements ;	Non	10	
	Existence d'un plan pluriannuel de travaux de renouvellement des canalisations ;	Non	10	
	Mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de travaux de renouvellement des canalisations.	non	10	

<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>.....50.....</b>
--------------	------------	---------------------

### 5.3. RENDEMENT DU RESEAU DE DISTRIBUTION (P104.3)



Les volumes utilisés pour le calcul des indicateurs et définis dans ce schéma sont des volumes comptés sur l'année civile.

Il n'existe pas sur la commune de Vouziers dans le cadre du service de distribution d'eau potable de consommation sans comptage car toute eau distribuée est comptabilisée. Les volumes de service (vidanges, purges, incendie, lavages de réservoir,...) sont évalués à 4 000 m<sup>3</sup> par l'exploitant.

### 5.4. INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES (P105.3)

Ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire du réseau de desserte : **7,87** m<sup>3</sup>/km/jour.

### 5.5. INDICE LINEAIRE DES PERTES EN RESEAU (P106.3)

Ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire du réseau de desserte : **7,87** m<sup>3</sup>/km/jour.

### 5.6. TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX D'EAU POTABLE (P107.2)

La Commune de Vouziers n'a pas procédé à l'établissement d'un programme pluri annuel de renouvellement des réseaux d'eau potable. En l'occurrence il n'est pas possible de déterminer un taux moyen de renouvellement des réseaux.

### 5.7. INDICE D'AVANCEMENT DE PROTECTION DE LA RESSOURCE (P108.3) (INDICATEUR FOURNI PAR LA DDASS)

La réglementation définit une procédure particulière pour la protection des ressources en eau (captage, forage, etc.). En fonction de l'état d'avancement de la procédure, un indice est déterminé selon le barème suivant :

- 00% *Aucune action de protection*
- 20% *Etudes environnementales et hydrogéologiques en cours*
- 40% *Avis de l'hydrogéologue rendu*
- 50% *Dossier déposé en préfecture*
- 60% *Arrêté préfectoral*
- 80% *Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés, etc.)*
- 100% *Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application*

*En cas d'achats d'eau à d'autres services publics d'eau potable ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en pondérant chaque indicateur par les volumes annuels d'eau produits ou achetés.*

Pour l'année n, l'indice global d'avancement de protection de la ressource est **60** %.

## **5.8. MONTANT DES ABANDONS DE CREANCES ET DES VERSEMENTS A UN FONDS DE SOLIDARITE(P109.0)**

Au cours de l'année n, le service a reçu **11** demandes d'abandon de créances et en a accordé **11**, pour un montant de 699 €

Au cours de l'année n, l'indicateur relatif aux abandons de créances et versements à un fonds de solidarité est donc de :

$$\text{montant des abandons de créance + versements à un fonds de solidarité} = \mathbf{0,003 \text{ €m}^3}$$

Volume facturé

## **5.9. TAUX D'OCCURRENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMEES ( P151.1)**

*Une interruption de service non-programmée est une coupure d'eau pour laquelle les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24 heures à l'avance, exception faite des coupures chez un abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non-paiement des factures.*

Le taux d'occurrence des interruptions de service non-programmée est de :

$$\frac{\text{nombre d'interruptions de service non-programmées} \times 1000}{\text{nombre d'abonnés du service}} = \mathbf{6,29} \text{ ‰}$$

## **5.10 .DELAI MAXIMAL D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNES DEFINIS PAR LE SERVICE ( D151-0) ET TAUX DE RESPECT DE CE DELAI (P152.1)**

Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un **délai d'une journée** après réception d'une demande d'ouverture de branchement, dans la mesure où celle-ci émane d'un abonné doté d'un branchement fonctionnel (pré-existant ou neuf).

Le taux de respect de ce délai est de :

$$\frac{\text{nombre d'ouvertures de branchements ayant respecté le délai} \times 100}{\text{nombre total d'ouvertures de branchements}} = \underline{\underline{100 \%}}$$

## 5.11. DUREE D'EXTINCTION DE LA DETTE (P153.2)

*La durée d'extinction de la dette se définit comme la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service ou épargne brute annuelle (recettes réelles – dépenses réelles, calculée selon les modalités prescrites par l'instruction comptable M49).*

La durée d'extinction de la dette est : **21 ans**

## 5.12. TAUX D'IMPAYES SUR LES FACTURES D'EAU DE L'ANNEE PRECEDENTE (P154.0)

*Il correspond au taux d'impayés au 31 décembre de l'année 2010 sur les factures émises au titre de l'année 2009 - 1.*

*Le montant facturé au titre de l'année 2009 - 1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers.*

	année 2010	année 2011)
Taux d'impayés	0,90	1,48

## 5.13. TAUX DE RECLAMATIONS (P155.1)

*Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites, reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité, rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000.*

*Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.*

	année (n)	année (n+1)
Nombre de réclamations à l'exploitant	0	0
Nombre de réclamations à la collectivité	0	0
Taux de réclamations global	0	0

~~~~~