



**COMMUNAUTE DE COMMUNES
EURE MADRIE SEINE**

**Rapport annuel
sur le prix et la qualité
du service de l'eau potable**

CONTRAT « EST »

**SERVICE
GAILLON,
SAINT-AUBIN-SUR-GAILLON,
COURCELLES-SUR-SEINE**

Année 2016

SOMMAIRE

I. CARACTERISATION TECHNIQUE DU SERVICE.....	3
1. Présentation du territoire desservi.....	3
2. Le nombre d'habitants desservis et d'abonnés.....	4
3. Les ressources.....	4
4. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements).....	5
5. Informations complémentaires.....	6
II. INDICATEURS FINANCIERS.....	7
1. Modalités de tarification de l'eau et frais d'accès au service.....	7
2. Facture type.....	7
3. Prix de l'eau.....	8
4. Recettes du service.....	8
III. INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	9
1. Taux de conformité microbiologique et physico-chimique des prélèvements.....	9
2. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable.....	9
3. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable.....	10
4. Rendement du réseau de distribution.....	10
5. Indice linéaire des volumes non comptés.....	11
6. Indice linéaire des pertes en réseaux.....	11
7. Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau.....	11
8. Taux de réclamations.....	12
9. Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées.....	12
10. Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements.....	12
11. Taux d'impayés.....	13
12. Compléments.....	13
IV. FINANCEMENTS DES INVESTISSEMENTS.....	14
1. Travaux de suppression des branchements en plomb.....	14
2. Etat de la dette de service.....	14
V. LES ACTIONS DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE.....	15
1. Abandon de créances et fonds de solidarité.....	15
2. Coopération décentralisée.....	15
3. Echéanciers de paiement.....	15

GLOSSAIRE

I. CARACTERISATION TECHNIQUE DU SERVICE

Le présent rapport a pour objet de réunir et présenter les différents éléments techniques et financiers relatifs au prix et à la qualité du service public d'eau potable pour l'exercice 2016 sur l'ensemble du territoire de la Communauté de Communes Eure Madrie Seine conformément à l'article L.2224-5 du code général des collectivités territoriales.

1. PRESENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI

- La Communauté de Communes Eure Madrie Seine (CCEMS): regroupe 17 communes, comprenant trois communes nouvelles. A compter du 1er janvier 2012, la compétence Eau Potable de la CCEMS est scindée en 2 services pour les contrats d'exploitation existants ou conclus. La CCEMS depuis l'exercice de la compétence « eau potable » a repris les ex-syndicats d'alimentation en eau potable de Saint-Aubin-sur-Gaillon, Cailly-sur-Eure, Venables et Heudreville-sur-Eure.

- Le service « Est »: ce service est constitué du territoire de l'ancien Syndicat d'Alimentation en Eau Potable (SAEP) de Gaillon, Saint-Aubin-sur-Gaillon, Courcelles-sur-Seine :
 - Les communes adhérentes du service « Est » sont :

- AUTHEUIL-AUTHOUILLET	- SAINT-ETIENNE-SOUS-BAILLEUL
- CHAMPENARD	- SAINT-JULIEN-DE-LA-LIEGUE
- COURCELLES-SUR-SEINE	- SAINT-PIERRE-DE-BAILLEUL
- GAILLON	- SAINT-PIERRE-LA-GARENNE
- SAINT-AUBIN-SUR-GAILLON	

- Mode de gestion du service :

Ce service est exploité par la société VEOLIA EAU (Compagnie Générale des Eaux) en vertu d'un contrat d'affermage entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Le contrat d'une durée de 6 ans sera à échéance le 31 décembre 2021.

2. LE NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS ET ABONNES

Nom de la commune	Population desservie	Abonnés
Autheuil-Authouillet	958	176
Champenard	245	116
Courcelles-sur-Seine	1962	842
Gaillon	7059	2803
Saint-Aubin-sur-Gaillon	1841	817
Saint-Etienne-sous-Bailleul	410	166
Saint-Julien-de-la-Liègue	400	171
Saint-Pierre-de-Bailleul	983	428
Saint-Pierre-la-Garenne	961	414
Autres services eau potable	—	3
TOTAL	14819	5936

Abonnés domestiques	Abonnés non domestiques	Abonnés autres services eau potable	Nombre total d'abonnés
5923	10	3	5936

3. LES RESSOURCES EN EAU EN 2016

- Nature des ressources en eau du service

En 2014, les forages de Val Corbon et Verte Bonne situés sur la commune de Gaillon ont été arrêtés et remplacés par un nouveau captage nommé le Bois de Catignolle sis sur la commune de Port Mort (commune hors territoire de la CCEMS).

- **Points de prélèvements**

	Capacité de production (m ³ /j)	Prélèvement autorisé (m ³ /h)	Volume mis en distribution moyen (m ³ /j)
Courcelles-sur-Seine 'la Grande Prairie'	1000	50	57
Courcelles-sur-Seine 'le Mont Jouen'	3000	150	684
Port Mort 'Le Bois de Catignolle'	3600	200	2672
TOTAL	7600		3413

- **Importations d'eau**

	Volume acheté 2012 (m ³ /an)	Volume acheté 2013 (m ³ /an)	Volume acheté 2014 (m ³ /an)	Volume acheté 2015 (m ³ /an)	Volume acheté 2016 (m ³ /an)
Houlbec Cocherel pour Champenard et Autheuil-Authouillet	111485	114553	148458	102527	43807

- **Volumes vendus au service au cours de l'exercice 2016**

	Volumes vendus 2012 (m ³ /an)	Volumes vendus 2013 (m ³ /an)	Volumes vendus 2014 (m ³ /an)	Volumes vendus 2015 (m ³ /an)	Volumes vendus 2016 (m ³ /an)
Abonnés domestiques ou assimilés	741307	723872	744706	691324	324579
Non domestiques	50269	50529	51498	83025	440662

Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux dont la consommation annuelle est inférieure à 500 m³.

- **Volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable**

Importateur	Volumes vendus 2012 (m ³ /an)	Volumes vendus 2013 (m ³ /an)	Volumes vendus 2014 (m ³ /an)	Volumes vendus 2015 (m ³ /an)	Volumes vendus 2016 (m ³ /an)
TOTAL	17831	31927	36085	35485	68526

- **Volumes vendus totalisés pour l'exercice 2016**

ANNEE	Volumes vendus (m ³ /an)
2012	809407
2013	806328
2014	832289
2015	809834
2016	833767

- **Stockage**

Volume de stockage (m³)	3825
Nombre de réservoirs	6

4. LINEAIRE DE RESEAU DE DESSERTE (hors branchements)

La longueur totale du réseau de desserte (hors branchements) est de 166,177 km.

5. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- Nombre de sites de surpression et usines élévatoires

Site	Capacité de pompage (m ³ /h)
Champenard	15
Courcelles-sur-Seine	45
St Jean	15
ZAD ouest	20
St Etienne-sous-Bailleul	17
Saint-Aubin-sur-Gaillon	30
Verte Bonne à Gaillon	70

- Inventaire des biens et bilan énergétique du patrimoine pour l'exercice 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de branchements	4940	4969	5008	5038	5064
Nombre de compteurs	6219	6011	6007	6075	6163
Nombre de poteaux et bouches incendie	105	105	167	177	186
Nombre d'accessoires hydrauliques				1017	1050
Energie relevée consommée (kWh)	919620	830176	646841	533974	513160

II. INDICATEURS FINANCIERS

1. MODALITES DE TARIFICATION DE L'EAU ET FRAIS D'ACCES AU SERVICE

Le service est assujéti à la TVA.

Les taxes et redevances sont fixées par les organismes concernés.

Les tarifs concernant la part de la société VEOLIA EAU (Compagnie Générale des Eaux) sont fixés par le contrat et indexés annuellement par application aux tarifs de base d'un coefficient défini au contrat.

L'assemblée délibérante vote les tarifs concernant la part collectivité. La délibération du 12 septembre 2006 a supprimé la surtaxe communautaire au 1^{er} janvier 2007 pour l'année 2007. La surtaxe communautaire a été instaurée en 2013 appliquée à partir de l'exercice 2014 et est délibérée annuellement au Conseil Communautaire de la CCEMS.

Le prix du service comprend :

- une partie fixe ou abonnement
- une partie proportionnelle à la consommation d'eau potable

La facturation se fait semestriellement.

Service	Facturation sur consommations	Facturation estimée
Gaillon, St Aubin, Courcelles	Décembre	Juin

Les abonnements sont payables d'avance semestriellement. Les volumes sont relevés annuellement. Les consommations sont payables au vu du relevé. Les factures intermédiaires sont basées sur une consommation estimée.

2. FACTURE TYPE

Voici ci-dessous une facture annuelle type complète, pour la partie eau potable (hors assainissement), toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m³ et doté d'un compteur de 15 mm de diamètre.

	Montant au 01/01/2016	Montant au 01/01/2017
Part délégataire	90,40	90,42
Abonnement	21,00	21,00
Consommation	69,40	69,42
Part communautaire	39,60	39,60
Préservation des ressources en eau (Agence de l'Eau)	9,71	10,51
Lutte contre pollution de l'eau (Agence de l'Eau)	49,80	50,40
TOTAL € HT	189,51	190,93
TVA	10,42	10,50
TOTAL € TTC	199,93	201,43
Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	1,67	1,68

3. PRIX DE L'EAU

Le prix de l'eau peut varier d'un semestre à l'autre en fonction de l'évolution des redevances.

	Nombre d'abonnés AEP	Tarif hors redevances (€ HT/m3)	Redevances et taxes (€/m3)	TVA (€/m3)	Tarif TTC (€/m3)
Service « Est »	5936	1,08	0,51	0,09	1,68

4. RECETTES DU SERVICE

- Part de l'exploitant

	2012	2013	2014	2015	2016
Exploitation du service	713667	786361	843680	695614	784960
Collectivités et autres organismes publics	462321	572849	452162	466187	730618
Produits des travaux attribués à titre exclusif	69367	52535	67817	44270	39296
Produits accessoires	71326	59472	62844	58602	59071
TOTAL	1316681	1471217	1426503	1264673	1613945

Extrait du CARE (Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation)

III. INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX DE CONFORMITE MICROBIOLOGIQUE ET PHYSICO-CHIMIQUE DES PRELEVEMENTS

Le service dessert plus de 5000 habitants.

Analyses effectuées	Pourcentage de prélèvements jugés conformes selon la réglementation en vigueur
Microbiologiques	100 %
Physico-chimiques	100 %

2. TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX D'EAU POTABLE

Année	2013	2014	2015	2016
Longueur du réseau de desserte	159 km	160 km	165,96 km	166,18 km
Linéaire renouvelé	1190 ml	1118 ml	1574 ml	320 ml

La CCEMS a renouvelé en 2013 les tronçons présentés ci-dessous au niveau de :

- La sente communale entre les deux forages de Gaillon sur une longueur de 370 ml,
- La rue des Gravieres à Saint-Aubin-sur-Gaillon sur une longueur de 820 ml.

La CCEMS a renouvelé en 2014 les tronçons présentés ci-dessous au niveau de :

- La Rue du Bray sis sur la commune de Saint-Pierre-de-Bailleul et trois antennes perpendiculaire à cette rue sur une longueur de 1028 ml, avec le renouvellement de 61 branchements,
- Dévoisement de la canalisation Chemin du 4^{ème} Hussards sis sur la commune de La Croix-Saint-Leufroy sur une longueur de 90 ml.

La CCEMS a renouvelé en 2015 les tronçons présentés ci-dessous au niveau de :

- La rue de la Vallée sur la commune de Saint-Aubin-sur-Gaillon sur une longueur de 390 ml environ,
- La rue du Cou d'Ane, la rue du Bois de la Fosse et deux antennes perpendiculaires situées sur la commune de Saint-Aubin-sur-Gaillon sur une longueur de 1184 ml.

La CCEMS a renouvelé en 2016 les tronçons présentés ci-dessous au niveau de :

- Impasse du Jeu de sable à Courcelles-sur-Seine sur 210 ml,
- Dévoisement au carrefour RD316 et RD75 à Saint-Aubin-sur-Gaillon sur 110 ml.

• **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable : 0,51 %**

(Ce taux se calcule de la façon suivante, avec L_N le linéaire de réseau remplacé l'année N et L le linéaire du réseau de desserte : $(L_N + L_{N-1} + L_{N-2} + L_{N-3} + L_{N-4})/5/L * 100$)

3. INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX D'EAU POTABLE

Cet indicateur change de définition à partir de l'exercice 2013 et ne peut être comparé avec les années antérieures.

Jusqu'à l'exercice 2012, cet indicateur évaluait sur une échelle de 0 à 100, le niveau de connaissance du réseau et des branchements et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

A partir de l'exercice 2013, les critères d'évaluation introduits un nouveau barème de 0 à 120 points. Suivant l'arrêté du 2 décembre 2013, qui assure l'articulation entre le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 relatif au Rapport sur le Prix et la Qualité du Service, il faut que ce nouvel indice atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service dispose d'un descriptif détaillé. L'atteinte de ce seuil de 40 points conditionne l'attribution des points suivants jusqu'à un maximum de 120 points. Suivant le décret du 27 janvier 2012 relatif à la limitation des pertes en eau sur les réseaux, à l'échéance du 31 décembre 2013, les collectivités doivent avoir, sous peine d'un doublement de la redevance de prélèvement :

- Etabli un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement,
- Défini et mis en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte est supérieur au seuil défini par le décret d'application.

Cette démarche est issue de la loi de Grenelle 2 qui s'inscrit dans le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011 qui prévoit 20% d'économie d'eau sur les prélèvements d'ici 2020.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable : 105

Conformément à la réglementation, le service dispose d'un descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012.

4. RENDEMENT DU RESEAU DE DISTRIBUTION

	2012	2013	2014	2015	2016
Volume consommé autorisé : V1	804344	790828	820442	786865	783249
Volume vendu à d'autres services : V2	17831	31927	36085	35485	68526
TOTAL 1	822175	822755	856527	822350	851775
Volume produit : V3	1157618	1162994	968857	965022	1203691
Volume acheté à d'autres services : V4	111485	114553	148458	102527	43807
TOTAL 2	1269103	1277547	1117315	1067549	1247498
Volume consommateurs sans comptage : V5	4368	6407	16386	1770	1830
Volume de service du réseau : V6	1865	2064		2064	2064
Volume comptabilisé : V7	798111	782357	804056	783031	779355

- **Rendement du réseau de distribution : 68,3 %**

(Le rendement du réseau de distribution se calcule de la façon suivante:

$$\eta = \text{Total 1} / \text{Total 2} \quad \text{Avec } V1 = V7 + V5 + V6$$

Le rendement de distribution d'eau potable baisse fortement en 2016 (rendement à 77 % en 2015), malgré un investissement dans la recherche de fuite. 20 % du réseau a été inspecté en 2016

représentant une augmentation de la démarche de 70 % par rapport à 2015. Des débitmètres de sectorisation ont été posés en 2016 qui permettront d'affiner le suivi des volumes par secteur à partir de 2017.

La loi Grenelle 2 a imposé un rendement cible minimum dépendant de la densité de l'habitat et de la taille du service et de la disponibilité de la ressource en eau : le rendement Cible Grenelle propre pour chaque service.

En cas de non-atteinte de ce rendement cible, la collectivité dispose d'un délai de deux ans pour élaborer un plan d'actions visant à maîtriser les pertes en eau et améliorer le rendement. La non-réalisation de ce plan d'actions entraîne le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'Eau, trois ans après le constat de rendement insuffisant.

Rendement Cible Grenelle :

Année	Rendement	Rendement cible Grenelle
2016	68,3 %	67,8 %

Rendement cible Grenelle = 65 + ILC/5

Avec ILC = Indice Linéaire de Consommation : $(V1+V2)/(Longueur\ réseau/365) = 14,04$

Malgré une baisse du rendement entre 2015 et 2016, le rendement sur l'exercice 2016 est supérieur au rendement cible Grenelle.

Les efforts sont poursuivis afin d'améliorer la performance du réseau pour les prochaines années.

5. INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES

	2012	2013	2014	2015	2016
Volume mis en distribution : V8	1251272	1245620	1081230	1032064	1178972
Volume comptabilisé : V9	798111	782357	804056	783031	779355

- **Indice linéaire des volumes non comptés : 6,58 m³/km/j**

(Cet indice se calcule de la façon suivante :

$(V8-V9)/(Longueur\ du\ réseau/365\ (ou\ 366))$ Avec $V8= V3+V4-V2$)

6. INDICE LINEAIRE DE PERTES EN RESEAUX

- **Indice linéaire de pertes en réseaux : 6,51 m³/km/j**

(Il se calcule de la façon suivante : $(V8-V1)/(Longueur\ du\ réseau/365\ (ou\ 366))$)

7. INDICE D'AVANCEMENT DE LA PROTECTION DE LA RESSOURCE EN EAU

Cet indicateur permet de mesurer le niveau d'avancement de la démarche administrative et opérationnelle de protection des ressources.

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau consolidé : 80 %**

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100%, avec le barème suivant :

- 0%: aucune action
- 20%: études 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 œuvre
- 100%: arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable (arrêté du 2 mai 2007).

8. TAUX DE RECLAMATION

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de réclamations écrites	8	3	6	4	8
Nombre d'abonnés	6003	5778	5807	5822	5936
Taux de réclamations (u/1000)	1,33	0,52	1,03	0,69	1,35

(Le taux de réclamations se calcule de la façon suivante :

Nombre de réclamations laissant une trace écrite / nombre d'abonnés) * 1000)

9. TAUX D'OCCURRENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMEES

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de coupures non programmées	27	25	26	Non renseigné	20
Taux d'occurrence (u/1000 abonnés)	4,50	4,33	4,48		3,37

(Ce taux se calcule de la manière suivante : (Nombre de coupures / Nombre d'abonnés) * 1000)

10. TAUX DE RESPECT DU DELAI MAXIMUM D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre total d'ouvertures	669	465	503	468	535
Délai maximal d'ouverture des branchements	1 jour	1 jour	1 jour	1 jour	1
Nombre d'ouvertures réalisées dans les délais	669	465	503	468	535
Taux de respect	100%	100%	100%	100%	100%

(Ce taux se calcule de la manière suivante : (Nombre d'ouvertures dans les délais / Nombre total d'ouvertures) * 100)

11. TAUX D'IMPAYES

Il s'agit du taux d'impayés au 31 Décembre de l'exercice présenté sur les factures émises au titre de l'année précédente.

- **Taux d'impayés : 1,90 %**

(Ce taux se calcule de la façon suivante: Montant de l'impayé au titre de l'année N-1 au 31 Décembre de l'année N / Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31 Décembre de l'année N.)

12. COMPLEMENTS

- **Indice linéaire de réparation : 0,04**

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'interventions pour fuite sur canalisation	27	25	26	16	7
Longueur du réseau	159	159	160	165,96	166,18

(Il se calcule de la façon suivante : Nombre d'intervention / longueur du réseau)

- **Pourcentage de branchements réparés sur 100 branchements : 0,26 %**

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'intervention pour fuite sur branchement	30	33	24	12	13
Nombre de branchements	4940	4969	5008	5038	5064

*(Il se calcule de la façon suivante : Nombre d'interventions / Nombre de branchements * 100)*

- **Pourcentage de compteurs réparés sur 100 compteurs : 0 %**

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'intervention pour fuite sur compteur	86	140	40	0	Non renseigné
Nombre de compteurs	6219	6011	6007	6075	6163

*(Il se calcule de la façon suivante : Nombre d'interventions / Nombre de compteurs * 100)*

- **Linéaire soumis à recherche de fuites : 34100 ml soit 20,5 % du linéaire du réseau.**
- **Taux de renouvellement des compteurs : 4,14 %**

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de compteurs	6219	6011	6007	6075	6163
Nombre de compteurs remplacés	86	242	243	635	255

*(Il se calcule de la façon suivante : Nombre de renouvellements de compteurs / Nombre de compteurs * 100)*

- **Taux de consommation électrique : 42,63 %**

	2012	2013	2014	2015	2016
Energie relevée consommée (kW/h)	919620	830176	646841	533974	513160
Volume prélevé par ressource (m3)	1164774	1170536	968857	965022	1203691

(Il se calcule de la façon suivante : Consommation d'électricité distribution / Volumes prélevé par ressource)

IV. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENT

1. TRAVAUX DE SUPPRESSION DES BRANCHEMENTS PLOMB

Nombre de branchements en plomb changés dans l'année	0
Pourcentage de branchements en plomb changés dans l'année	0 %
Nombre de branchements en plomb restant à changer au 1^{er} Janvier de l'année de présentation du rapport.	45
Pourcentage de branchements en plomb restant à changer au 1^{er} Janvier de l'année de présentation du rapport.	0,89 %

2. ETAT DE LA DETTE DE SERVICE

Encours de la dette au 31 Décembre	885822
Montant de l'annuité de remboursement	113610
→ Dont en capital	63622
→ Dont en intérêts	49988
Montant de la dotation aux amortissements	208435

V. LES ACTIONS DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE

1. ABANDON DE CREANCES ET FOND DE SOLIDARITE

	2015	2016
Nombre de demande d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	18	14
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire	425,90 €	208,07 €

2. COOPERATION DECENTRALISEE

Aucune action de coopération décentralisée n'a été effectuée.

3. ECHEANCIERS DE PAIEMENT

	2015	2016
Nombre d'échéanciers de paiement ouverts au cours de l'année	458	529

GLOSSAIRE

Capacité de production : Volume maximal qui peut être prélevé.

EPCI : établissement public de coopération intercommunale.

Indice linéaire de pertes en réseau : Il est égal au volume perdu en distribution par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaire de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour.

Indice linéaire des volumes non comptés : Il est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

Pertes : Elles se calculent en faisant la différence entre le volume consommé autorisé et le volume mis en distribution.

Prélèvement autorisé : Prélèvement autorisé par l'arrêté de DUP.

Taux d'impayés : Taux d'impayés au 31 décembre de l'exercice présenté sur les factures émises au titre de l'année précédente.

Taux d'occurrence des interruptions de service : Nombre total d'interruptions non programmées affectant plus d'un branchement par milliers d'abonnés. Sont prises en compte les interruptions liées au fonctionnement du réseau public non programmés et celles pour lesquelles les habitants n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance.

Taux de conformité aux paramètres micro-biologiques : Nombre de prélèvements micro-biologiques conformes/ nombre de prélèvements micro-biologiques réalisés OU pourcentage de prélèvements micro-biologiques conformes.

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques : Nombre de prélèvements physico-chimiques conformes/ nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés OU pourcentage de prélèvements physico-chimiques conformes.

Taux de réclamation : C'est le nombre de réclamations écrites par milliers d'abonnés. Les réclamations prises en compte sont de toute nature relative au service de l'eau (notamment celles relatives aux non-conformités réglementaires et au non-respect des engagements pris pour l'exécution de service), à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix.

Volume acheté : Volume d'eau potable acheté à un service d'eau extérieur.

Volume comptabilisé : Volume résultant des relevés des appareils de comptage des abonnés.

Volume consommateurs sans comptage : Volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation. C'est un volume estimé.

Volume consommé autorisé : Il est égal à la somme des volumes comptabilisé, consommateurs sans comptage et de service du réseau.

Volume de service du réseau : Volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution. C'est un volume estimé.

Volume mis en distribution : Volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution à destination des clients implantés sur le territoire. Il est égal à la somme des volumes produit et acheté moins le volume vendu en gros.

Volume produit : Volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution.

Volume vendu à d'autres services publics (vendu en gros) : Volume d'eau potable vendu à un service d'eau extérieur.

Volume vendu aux abonnés : Volume facturé aux abonnés total.