

DEPARTEMENT DE L'HÉRAULT

COMMUNE D'OLONZAC

**CONVENTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE
POUR LA GESTION CLIENTELE
DE LA COMMUNE D'OLONZAC**

ENTRE :

La Commune d'OLONZAC, représentée par son Maire, Monsieur LUC LOUIS, dûment accrédité à la signature des présentes par délibération du Conseil Municipal en date du.....
Et désigné dans ce qui suit par l'abréviation « La Commune »

d'une part

ET :

Veolia-Eau Compagnie Générale des Eaux, Société en Commandite par Actions, au capital de 2 207 287 340,98 euros dont le siège social est 21 rue de la Boétie – 75008 PARIS, immatriculée sous le numéro B572 025 526 RCS PARIS, représentée par Monsieur Frédéric SALIN, Directeur Territorial Aude, agissant au nom et pour le compte de la Société, et désignée dans ce qui suit par l'abréviation « le Prestataire »,

d'autre part,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONVENTION

Le Prestataire réalisera pour le compte de la Commune les prestations suivantes pour la gestion clientèle des abonnés des services de l'eau potable et de l'assainissement :

- La tenue à jour de la base des clients pour le service d'eau potable et d'eaux usées,
- La mise à disposition d'un SI client permettant la tenue à jour de cette base,
- La relève des compteurs une fois par an,
- La réalisation de l'intégration des données issues des relevés de compteurs,
- L'émission des factures pour le compte de la Collectivité (2 factures par an, eau potable et eaux usées) et leur transmission à la Collectivité,
- Les interventions et enquêtes terrain pour le contrôle de compteurs à la demande de la Collectivité (dans la limite de 3% des clients).

La présente convention a pour objet de définir les modalités de cette prestation.

ARTICLE 2 – RELEVÉ DES COMPTEURS

Le Prestataire procède au relevé des compteurs annuellement en fonction d'un calendrier et d'un planning validés par la Commune.

Le règlement du service détermine les conditions d'accès des agents du Prestataire à l'intérieur des propriétés privées, pour toutes les interventions concernant les compteurs et notamment les relevés, lorsque ces compteurs ne sont pas accessibles à partir du domaine public.

Lorsque les compteurs sont installés à l'intérieur d'une propriété privée, les abonnés sont tenus de permettre l'accès au compteur pour les opérations de vérification et de relevé des compteurs.

A l'issue de chaque relève, le Prestataire communique à la Commune un détail des compteurs défectueux ou bloqués qu'il convient de remplacer. La Commune peut en retour demander au Prestataire de procéder au remplacement des appareils défectueux sur la base du bordereau des prix défini à l'article 7.2.

Le Prestataire intègre dans la base du SI client les données issues des relevés de compteurs.

ARTICLE 3 – TRAITEMENT DES SURCONSOMMATIONS

La Commune et le Prestataire appliquent les dispositions légales fixant les conditions de dégrèvement des factures en cas de fuite sur les canalisations d'eau potable après compteur, telles qu'elles sont fixées par l'article L.2224-12-4-III-bis du CGCT et le décret n°2012-107 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

Le Prestataire informe la Commune de l'augmentation anormale de la consommation d'eau d'un abonné constatée à l'occasion de la relève et faisant supposer l'existence d'une fuite. A cet effet, le Prestataire communique à la Commune un courrier destiné à être envoyé à l'abonné. La Commune se charge de l'envoi de ce courrier le plus rapidement possible, et au plus tard avant l'envoi de la facture établie d'après le relevé.

Une fois prévenu, l'abonné dispose d'un mois pour localiser la fuite, la faire réparer et présenter une attestation d'une entreprise de plomberie, prouvant cette réparation.

La Commune instruit les demandes de dégrèvement et applique les mesures légales d'écèlement de la facture d'eau. La Commune a la possibilité de procéder à tout contrôle sur place et sur pièce, pour vérification.

Seuls les locaux d'habitation sont concernés et seules les fuites sur canalisation d'eau potable après compteur sont éligibles. Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage ne sont pas concernées par ces dispositions.

ARTICLE 4 – ETABLISSEMENT ET TENUE DU SI CLIENT

Le Prestataire procède aux opérations de mise à disposition de son SI client Waterp et à la gestion courantes des abonnés en fonction du programme et des modalités détaillés ci-dessous :

1- Mise à disposition du SI client

Le Prestataire met à disposition le SI Waterp qui est sa solution logicielle de gestion des abonnés d'eau et d'assainissement.

Il réalise pour le compte de la Commune les opérations suivantes :

- La gestion administrative des abonnés et des usagers par l'intermédiaire de la Commune qui reste en charge de la gestion de la relation clients, de la gestion des demandes, des contacts et des courriers,
- La gestion du report des relevés des consommations,
- La facturation,
- L'envoi des factures pour le compte de la Collectivité,
- La gestion des interventions associées aux demandes des clients,
- Le reporting,

2- Gestions courantes des abonnés

Le Prestataire met à jours les abonnements via le SI Waterp en fonction des informations fournies par la Commune :

- mutation des contrats,
- mise en service de nouveaux contrats,
- résiliation de contrat.
- modification des données du contrat,
- enregistrement de l'index du compteur,

ARTICLE 5 – ETABLISSEMENT DES FACTURES

La mission du Prestataire inclut notamment :

- la tenue et la mise à jour du fichier des abonnés selon les instructions données par la Commune et les dispositions décrites à l'article 4;
- l'établissement des factures sur la base du relevé annuel et des tarifs fixés par la Commune et leur transmission à la Commune;
- la fourniture à la Commune du bordereau récapitulatif des sommes à encaisser

A la fin du processus de facturation, le lot complet des factures accompagnées d'un rôle ORMC au standard percepateur est adressé à la Trésorerie de Montpellier qui a la charge de les envoyer à chaque abonné.

L'envoi des factures et le recouvrement restent à la charge de la Commune.

1- Etendue des prestations à facturer

Le Prestataire assure la facturation de l'ensemble des redevances pouvant être perçues auprès des abonnés au titre des services de l'eau potable et de l'assainissement collectif de la Commune.

Cela recouvre principalement :

- la facturation aux abonnés de la part fixe et de la part variable aux m³ consommés ;
- les frais annexes au service (ex : frais d'accès au service, frais de fermeture et d'ouverture de branchement...).

Aucune prestation accessoire ne doit être facturée aux abonnés par le Prestataire si elle n'est pas expressément prévue par délibération de la Commune.

Le Prestataire prend en compte également l'ensemble des autres droits, taxes et redevances additionnels au prix de l'eau : redevances de l'Agence de l'Eau, Voies Navigables de France, TVA au taux en vigueur,...

2- **Forme des factures**

Les factures établies par le Prestataire sont conformes à la réglementation pendant toute la durée du contrat.

Le Prestataire et la Commune arrêteront d'un commun accord la forme exacte des factures qui seront émises.

3- **Rythme de facturation et remise de bordereau**

La périodicité des factures est semestrielle. La relève des compteurs étant annuelle pour l'ensemble des abonnés, la facture du semestre non relevé est une facture estimée basée sur 50% de la consommation de l'année précédente.

Ce bordereau sera remis sous format ORMC récapitulant les sommes à encaisser pour le compte de la Collectivité. Ce bordereau détaillera les mêmes informations que le fichier des abonnés défini.

4- **Moyen de paiement**

Le Prestataire assure, notamment au niveau des infirmations à faire figurer dans la facture, aux usagers le choix de l'ensemble des moyens de paiements mis en place par la Collectivité.

Ces moyens de paiements sont :

- Par espèce ;
- Par chèque ;
- Datamatrix
- Payfip

5- **Envoi de documents d'information aux abonnés**

Le Prestataire propose à la Commune la possibilité d'adresser aux abonnés des documents d'information suivant plusieurs formats :

- page A4 recto,
- page A4 recto-verso,

Cette communication pourra se faire :

- par message facture : possibilité d'insérer un message facture à destination des abonnés du service. Le message sera limité à 570 caractères pour une police Arial de taille 9, et la demande devra nous parvenir 15 jours avant la date d'envoi des factures,

- communication avec la facture : possibilité de joindre aux factures d'eau des administrés un document d'information établi par la Commune.

ARTICLE 6 – OBLIGATION DE LA COMMUNE

La Commune réalise les tâches suivantes qui sont hors prestation :

- L'accueil client tant physique que téléphonique,
- La relation directe avec l'usager
- L'envoi des factures aux abonnés,
- La gestion des factures impayées en contentieux (à l'issue d'un délai défini après l'envoi de la 2ème lettre de relance).
- Le remplacement des compteurs défectueux ou de plus de 15 ans. (La Commune pourra demander au Prestataire de réaliser ces prestations en supplément en fonction d'un Bordereau des Prix annexé à la présente)

ARTICLE 7 - RÉMUNÉRATION DU PRESTATAIRE

7.1 - Service forfaitaire

Pour la réalisation des prestations telles que définies aux articles précédents, le Prestataire percevra une rémunération semestrielle forfaitaire hors taxes de :

8,00 € HT/facture/semestre

7.2 – Remplacement des compteurs

Les opérations de remplacement des compteurs défectueux ou de plus de 15 ans ne sont pas intégrées dans les missions forfaitaires du Prestataire.

En revanche, la Commune pourra demander au Prestataire de réaliser ces opérations, soit au coup par coup pour des compteurs défectueux ou bloqués, soit dans le cadre de campagnes planifiées pour les compteurs anciens.

Ces interventions seront facturées sur la base du bordereau des prix ci-dessous :

Fourniture et pose d'un compteur y compris dépose de l'ancien (matériel et transport inclus) :

- | | |
|---|-------------------|
| • Compteur de 15 mm : | 77,00 € HT/unité |
| • Compteur de 20 mm : | 87,00 € HT/unité |
| • Compteur de 30 mm : | 300,00 € HT/unité |
| • Compteur de 40 mm : | 323,00 € HT/unité |
| • Compteur de 50 mm : | 522,00 € HT/unité |
| • Compteur de 60 mm : | 600,00 € HT/unité |
| • Compteur de 80 mm : | 710,00 € HT/unité |
| • Compteur de 100 mm : | 930,00 € HT/unité |
| • Plus value pour pose d'une tête émettrice sur compteur : | 60,00 € HT/unité |

Ces prix ne prennent pas en compte le remaniement des tuyauteries et robinetteries situées de part et d'autre du compteur.

ARTICLE 8 - RÉVISION DES PRIX

Les rémunérations de base définies à l'article précédent correspondent aux conditions économiques connues au **1^{er} janvier 2023**.

Elles seront révisées au début de chaque année par application de la formule de révision suivante :

$$P = P_0 \times K$$

dans laquelle :

P_0 = Redevance de base

K = Coefficient de révision avec

$$K = 0,125 + 0,875 \frac{S}{S_0}$$

P = Redevance à appliquer

S = Produit de LAN (Indice salaires Languedoc BTP)

La valeur de base des indices prise en compte pour le calcul des tarifs de facturation est celle connue à la date du 1^{er} janvier 2023.

Pour la révision des tarifs, S a pour valeur celle connue au 1^{er} jour du trimestre de détermination de la rémunération à appliquer au trimestre débutant à cette même date.

Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques, la rémunération forfaitaire d'une part, la composition de la formule de révision d'autre part, pourront être réexaminées à la demande soit de la Commune soit du Prestataire en cas de modification substantielle des ouvrages ou des prestations demandées.

ARTICLE 9 - RÈGLEMENT DES SOMMES DUES

Le Prestataire établira semestriellement, à l'issue de chaque période de facturation, les factures correspondant respectivement à la rémunération forfaitaire en fonction du nombre de factures émises pendant la période et aux interventions supplémentaires de remplacement des compteurs effectuées à la demande de la Commune au cours du semestre précédent.

Chaque facture sera réglée au Prestataire par la Commune dans les 30 jours suivant sa présentation.

Toute somme non versée à cette date portera intérêt au taux légal.

La Commune se libérera des sommes dues par virement au compte courant du Prestataire.

ARTICLE 10 - PRISE D'EFFET - DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention prendra effet le 1^{er} janvier 2023, et elle est conclue pour une durée d'un an.

Elle pourra être prolongée par tacite reconduction, au maximum une fois pour une période de un an, sauf dénonciation écrite par l'une des deux parties deux mois avant la date anniversaire.

ARTICLE 11 - CONTESTATIONS

En cas de contestations dans l'exécution de la présente convention, les parties sont d'accord pour s'en remettre en premier lieu à l'arbitrage du Préfet ou son représentant avant toute action devant le tribunal administratif.

ARTICLE 12 - ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, le Prestataire fait élection de domicile à Lézignan (11200).

À Olonzac,

Pour la Commune d'Olonzac,
Le Maire,

À Narbonne,

Pour Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux,
Le Directeur Territorial Aude,

Luc LOUIS

Frédéric SALIN