

## Bilan sur la gestion du service et des abonnés :

Quel est le mode de gestion du service, les répartitions des compétences avec délégataire le cas échéant et date de fin de contrat ?

Existe-t-il un règlement de service ? A-t-il été distribué à l'ensemble des abonnés ?

Quelles sont les observations ou réclamations émises par les abonnés sur le service ?

Est-il produit chaque année un rapport sur la qualité et le prix du service ? Un rapport d'activités ?

Quels sont les indicateurs\* descriptifs et de performance du service (<http://www.eaudanslaville.fr>) ?

Quelle est [la qualité des eaux](#) ?

Quel est le taux d'impayés sur le service ?

\* Ces indicateurs alimentent dès 2009 au niveau national le Système d'Information sur les Services Publics d'Eau et d'Assainissement (SISPEA) de l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques (ONEMA). [La DDEA](#), qui sera chargée du contrôle de cohérence départemental des données transmises, pourra apporter une assistance aux collectivités pour renseigner ces indicateurs.

Les collectivités pourront dès 2009 accéder à un télé-service ([www.services.eaufrance.fr](http://www.services.eaufrance.fr)) pour y saisir leurs données.

Chaque gestionnaire pourra consulter cet observatoire de l'eau et situer son service en comparaison à d'autres services de caractéristiques voisines.