



**FONCTIONNEMENT DU SERVICE PUBLIC
ET OFFRES DE PRESTATIONS
DES REGIES MUNICIPALES
D'AIRE SUR L'ADOUR**

LA GARANTIE DES SERVICES

PRESTATIONS GENERALES DE SERVICE PUBLIC.

Les RMA assurent pour tous les usagers et les collectivités locales :

- ✓ L'accueil
- ✓ L'information et le conseil,
- ✓ Des offres commerciales de fourniture et de services,
- ✓ Le relevé des consommations,
- ✓ La facturation,
- ✓ Les interventions sur appels de tiers,
- ✓ Les travaux de construction ou suppression de réseaux ou de branchements, ainsi que tous dépannages ou autres interventions techniques d'exploitation ou de maintenance des ouvrages concédés.

Selon la catégorie d'utilisateur, les RMA ont déterminé les modalités de chacune de ces prestations dans un catalogue (joint en annexe).

1 - ACCUEIL.

Les RMA facilitent l'accès des usagers aux interlocuteurs adéquats de ses services et notamment par la diffusion du document « *pour un bon accueil par les RMA* » joint en annexe.

Les RMA s'engagent notamment à tenir à disposition des usagers dans son point d'accueil et éventuellement dans les mairies volontaires :

- ✓ Des informations concernant les tarifs,
- ✓ Des plaquettes sur les bons réflexes de sécurité pour l'utilisation du gaz,
- ✓ Les horaires d'ouverture du service,
- ✓ Les informations précises sur la facturation et notamment l'explication du mode d'estimation de la consommation et des éléments de la facturation,
- ✓ Des renseignements utiles sur les modalités techniques de raccordement des appareils fonctionnant au gaz naturel,
- ✓ Les caractéristiques du gaz, la valeur du coefficient de conversion et de son mode de calcul (résultant de trois éléments : pouvoir calorifique supérieur, température et pression).

2 - CONSEILS SUR LES USAGES DU GAZ ET L'UTILISATION DES APPAREILS.

Les RMA mettent à disposition des usagers du gaz, chaque jour ouvrable, de 8h à 17h45, physiquement au point d'accueil ou par rendez-vous, un ensemble de conseils liés aux usages du gaz et à l'utilisation des appareils.

Dans ce cadre, les RMA s'engagent à :

- ✓ Délivrer aux usagers un conseil technique personnalisé notamment lors de la prise d'effet du contrat d'abonnement.
- ✓ Répondre aux sollicitations des usagers en matière de sécurité, d'adaptation des installations de l'utilisateur, d'usages...
- ✓ Pratiquer une politique de conseil d'utilisation rationnelle de l'énergie.
- ✓ Aider les collectivités locales à mieux gérer l'énergie consommée par leurs bâtiments alimentés en gaz et délivrer un bilan de consommation.

Les RMA apportent toutes informations aux organismes gestionnaires de logements et aux associations de consommateurs, qui lui en font la demande, sur les questions relatives à la sécurité et à la bonne utilisation du matériel fonctionnant au gaz.

Les propriétaires de poste de détente, en leur qualité d'utilisateurs spécifiques sont destinataires d'une information qui intègre le fonctionnement de postes de détente et les obligations de maintenance qui leur incombent.

Les RMA délivrent aux communes, au titre du pouvoir de police des maires, une information dans le domaine de la sécurité.

Une revue « Energies d'Aire » porteuse de conseils multiples est publiée régulièrement et jointe avec les factures des usagers.

En outre, le site www.regiesaire.com, accessible en permanence, complète l'offre de conseils des RMA.

3 - CONSEILS SUR LA SECURITE DES INSTALLATIONS.

Les RMA dispensent des conseils sur la sécurité des installations, chaque jour ouvrable, de 8h à 17h45, physiquement au point d'accueil ou par rendez-vous.

Des diagnostics « sécurité gaz » sont proposés aux usagers qui souhaitent auditer leur installation privative.

Les RMA informent les usagers sur la nécessité de concevoir des installations intérieures compatibles avec le gaz naturel ou le gaz propane (ou tout autre gaz équivalent).

Lors de la mise en service de toute nouvelle installation intérieure à usage domestique, les RMA s'engagent à remettre systématiquement aux usagers, une brochure relative à la sécurité.

Les RMA participent, selon une convention tripartite qui définit les modalités techniques et financières (collectivité, autorité concédante, concessionnaire) à toute information du personnel des collectivités locales notamment dans le domaine de la sécurité, qui serait souhaitée par les collectivités en liaison avec l'autorité concédante et les services spécialisés tels que le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT).

Le site <http://www.regiesaire.com>, disponible 24h sur 24h, tous les jours de l'année, complète l'offre de conseils des RMA.

4 - OFFRE DE GARANTIE DES SERVICES.

Les RMA s'engagent à certaines prestations gratuites garantes d'un service public de qualité.

La liste de ces engagements est la suivante :

| Prestation | Qualité | Délai |
|------------------------|---------------------|---|
| Prise de rendez-vous | | Date convenue avec client. Proposition de découpage journée en plages de 2 heures. |
| Réponse au courrier | | Réponse sous 8 jours ouvrables. |
| Dépannages | | Intervention sous 4 heures maxi. |
| Mise en service | | Intervention sous 48 heures maxi. |
| Devis d'installation | | Rendez-vous terrain sous 15 jours. Envoi devis sous 8 jours après rendez-vous terrain. |
| Travaux d'installation | Sur réseau existant | Sous 15 jours après obtention des autorisations administratives. |
| | Avec extension | Sous 15 jours après obtention des autorisations administratives et délais légaux. |
| Résiliation | | Intervention sous 48 heures. |

5 - ACTIONS DE SOLIDARITE

Le gaz constitue un bien dont les usages ont une importance fondamentale pour les usagers desservis par cette énergie.

Les RMA respectent les dispositions législatives concernant les missions de service public définies en matière de solidarité.

Les RMA ont organisé leurs services afin de développer des relations de proximité, de négociation et de partenariat et d'éviter la rupture de fourniture pour les usagers en difficulté de paiement.

Parallèlement, les RMA développent des actions préventives de nature à parer aux difficultés financières rencontrées par les usagers et provoquées par une consommation anormale de l'énergie, compte tenu des caractéristiques de leur logement et de l'appréciation de leurs besoins.

Des bilans de consommation sont réalisés auprès des usagers qui en font la demande et en particulier pour les personnes en difficulté pour les aider à mieux gérer leur consommation.

Les RMA mettent à disposition des usagers une gamme de modalités de paiement pouvant s'adapter au plus grand nombre de situations.

6 - LA RELEVÉ DES COMPTEURS

Les compteurs sont placés en limite de domaine public ou de façon à permettre les relevés depuis le domaine public, sauf si les conditions techniques d'implantation ou d'exploitation font obstacle à ces mesures.

Les relevés seront réalisés régulièrement à fréquence mensuelle ou semestrielle. Dans le cas d'impossibilité de pouvoir effectuer le relevé à la date prévue, le relevé de compteur s'effectuera au minimum d'une fois par an.

Les RMA s'engagent à prendre en compte les spécificités des besoins des usagers :

- ✓ Résidences secondaires : adéquation de la période de relève, vérification de la disponibilité des usagers,
- ✓ Collectivités territoriales : relevés à mois fixe et sur des périodes homogènes.

7 - LA FACTURATION ET GESTION CLIENTELE

La facturation pratiquée par les RMA est conforme aux dispositions législatives et réglementaires au regard notamment des taxes et contributions existantes et à venir.

Les RMA veillent en particulier à la lisibilité et à la compréhension des factures. Les RMA s'engagent à faire évoluer, autant que faire ce peut, la présentation de la facture afin qu'elle constitue un instrument d'utilisation rationnelle de l'énergie.

Chaque facture dispose des différentes rubriques relatives à la compréhension de la facturation et notamment de façon apparente les consommations.

Chaque facture comporte :

- ✓ Les coordonnées téléphoniques à appeler pour l'utilisateur en cas de demande d'information ou de réclamation ;
- ✓ Le numéro d'appel d'urgence ;
- ✓ Les éléments de nature à expliciter les modalités de paiement et à indiquer la date limite de règlement ;
- ✓ La valeur du facteur de facturation, fonction du pouvoir calorifique supérieur et du coefficient de correction ;
- ✓ La consommation avec la période correspondante ;

Le principe de calcul des consommations estimées pour facturation intermédiaire aux relevés, est expliqué sur les factures contrat et régulièrement sur les supports de communication.

Lorsqu'une erreur est constatée dans l'enregistrement des consommations, un redressement de facturation est effectué par les RMA conformément aux textes applicables en matière de prescription.

Pour la période où ces appareils ont donné des indications erronées, les quantités d'énergie livrées sont déterminées par comparaison avec les consommations des périodes similaires au regard de l'utilisation du gaz, précédant la date du constat, ou à défaut, par analogie avec celles de clients présentant des caractéristiques comparables.

Pour effectuer le redressement de facturation, les RMA tiennent compte de l'évolution des tarifs en vigueur au cours de la période considérée.

Si l'erreur de facturation a été commise au détriment du client, le règlement des sommes dues par le concessionnaire interviendra dans un délai maximum de un mois après que le montant du décompte aura été arrêté.

8 - MODALITES DE PAIEMENT

Les factures produites par les RMA s'entendent par paiement comptant à 15 jours. Aucun escompte n'est prévu pour les paiements.

Les paiements peuvent être étalés et notamment par le mécanisme de la mensualisation avec ajustement à 6 et 10 mois.

Les RMA mettent à la disposition des usagers les moyens de paiement suivants :

- ✓ Liquide
- ✓ Chèque
- ✓ mandat
- ✓ carte bleue
- ✓ prélèvement automatique
- ✓ paiement en ligne sécurisée par Internet

Tout retard de paiement, non justifié par la qualité du requérant ou autre disposition inconnue des RMA, est passible de poursuites et soumis à pénalités de retard basées sur les taux de la banque européenne majorés des taux légaux en cours.

9 - BRANCHEMENTS.

A chaque demande de raccordement, les RMA conviendront avec le client concerné d'un rendez-vous technique pour définir le tracé et l'implantation des différentes parties constituant le branchement. Cette prestation est définie par les engagements de garanties de services décrits dans ce document.

A l'issue de la visite technique d'implantation du branchement et, dans le respect de la garantie des services, les RMA fourniront un devis complet, conforme à la tarification définie au catalogue des prestations en vigueur. Le devis précisera les délais d'intervention.

FACTURATION DES BRANCHEMENTS

La facturation des branchements comprend :

- ✓ La fourniture et la mise en place du coffret de comptage et accessoires,
- ✓ La fourniture et la mise en place du socle,
- ✓ La réalisation du branchement et des pièces de raccordement ainsi que l'utilisation d'outillages spécifiques,
- ✓ La tranchée et son remblayage,
- ✓ La réfection de la chaussée et des trottoirs,
- ✓ La fourniture et la pose de la canalisation et des équipements nécessaires à l'alimentation,
- ✓ La fourniture et la pose du compteur à débit horaire,
- ✓ La fourniture et la pose de la détente.

Tout ce qui a fonction de local ou de génie civil, propriété de l'usager, est exclu de la facturation du branchement.

La facturation du branchement est régie par le principe d'égalité de traitement des usagers.

Les modalités de paiement prévoient un paiement comptant en un seul versement après travaux. Dans certains cas (montant élevé, situation précaire du demandeur, ...) le paiement peut être fractionné.

Les modifications ou suppressions de branchements, sont à la charge de celui qui en fait la demande.

10 - TRAVAUX

Les RMA ont pour mission de créer, d'étendre, de renforcer, de renouveler, d'entretenir ou de réparer dans le périmètre du territoire concédé, soit au dessous, soit au dessus des voies publiques et de leurs dépendances, tous les équipements techniques nécessaires à la distribution publique du gaz.

Lors d'un équipement en gaz d'une zone, par un aménageur, les ouvrages mis en service sont intégrés aux ouvrages de la concession.

TYPES DE TRAVAUX

Les RMA établissent à leurs frais, dans le périmètre de la concession, tous les ouvrages et canalisations qu'elles jugeront utiles dans l'intérêt du service concédé. Ces ouvrages et canalisations font partie intégrante de la concession dans la mesure où ils sont utilisés pour le service concédé.

Les travaux sont identifiés selon leur nature :

- ✓ Travaux de premier établissement,
- ✓ Travaux d'entretien et de grosses réparations,
- ✓ Travaux de déplacements d'ouvrages,
- ✓ Travaux relatifs aux branchements et compteurs,
- ✓ Travaux de renouvellement,
- ✓ Travaux neufs de densification, d'extension et de renforcement.

CONDITIONS D'EXECUTION DES TRAVAUX

Pour réaliser ou faire réaliser les travaux nécessaires, les RMA se conforment aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, ainsi qu'aux règlements de voirie édictés dans le cadre du code de la voirie routière.

A défaut de règlement de voirie, le concessionnaire se conforme aux dispositions de l'annexe 1, article 5 du cahier des charges de concession « *conditions d'exécution des travaux* ».

Les travaux peuvent être momentanément suspendus sur l'ordre du maire dans le cadre de son pouvoir de police ou du président de l'autorité concédante, chaque fois que la sécurité publique l'exige.

Les RMA s'engagent à ce que les travaux de premier établissement, de renouvellement, de renforcement ou d'extension du réseau concédé se fassent dans des conditions qui respectent la qualité de l'environnement et du cadre de vie des usagers.

Les RMA s'engagent à privilégier l'emploi de techniques discrètes.

Les RMA exécutent ou font exécuter les travaux de pose de canalisations et d'ouvrages corollaires à la desserte, les travaux de terrassement, de remblaiement et de réfection de voirie selon les règles et spécifications techniques propres à améliorer la qualité des travaux en tranchées sur l'ensemble du domaine public routier des Landes et dans le respect des dispositions de l'article 5 de l'annexe 1 du CDC, précitée « *conditions d'exécution des travaux* ».

Les ouvrages et meubles émergents, faisant partie de la concession et dont les RMA sont maître d'ouvrage, seront choisis par celles-ci en accord avec les autorités compétentes, de manière à obtenir une juste adéquation entre leur coût et leur bonne intégration dans l'environnement.

L'engagement des RMA porte particulièrement sur :

- ✓ La qualité de l'insertion des coffrets de comptage,
- ✓ Les postes de détente ou de stockage pour le gaz propane pour lesquels, avec une réelle volonté d'insertion visuelle et sonore,
- ✓ La qualité des réfections de voirie.

11 - INFORMATION TRAVAUX

Les RMA informent les riverains, sauf cas d'urgence, 10 jours au plus tard avant le début des travaux ou de l'interruption programmée selon les dispositions de l'article 21 du cahier des charges de concession. Elles utiliseront à cet effet en priorité l'avis sur presse locale et l'affichage en mairie. Tout autre moyen de communication peut également être utilisé, et notamment l'avis individualisé ou l'avis de quartier.

L'information précise à minima : la durée, la nature des travaux, ainsi qu'un numéro de téléphone pour renseignements complémentaires.