



RÉPUBLIQUE D'HAÏTI
DINEPA

Direction Nationale
de l'Eau Potable
et de l'Assainissement

MODÈLE D'IMPRIMES

RÈGLEMENT DE SERVICE ADDUCTION EN EAU POTABLE (AEP)

3.1.2 MOD1

Date de rédaction : lundi 8 octobre 2012

Version : vendredi 13 septembre 2013

Version finale

Note aux lecteurs

Les prescriptions techniques générales s'appliquent aux opérations à réaliser en Haïti et relevant du champ de compétence de la Direction Nationale de l'Eau Potable et de l'Assainissement (DINEPA). Elles constituent un référentiel, certaines à portée réglementaire, nationale, technique et sectorielle, d'autres ayant un rôle d'information et de support complémentaire.

Les documents à portée réglementaire, nationale, technique et sectorielle sont :

- **Les Fascicules Techniques** indiquant les principes obligatoires et les prescriptions communes à une sous thématique technique ;
- **Les Directives Techniques** prescrivant les règles minimales imposées pour la conception et la réalisation ainsi que la gestion d'ouvrages spécifiques.

Tout propriétaire et/ou réalisateur est tenu de respecter au minimum les prescriptions qui y sont indiquées. Toute dérogation devra faire l'objet d'une autorisation au préalable et par écrit de la DINEPA.

Les documents ayant un rôle d'information et de support complémentaire, sont :

- Les fiches techniques et Guides techniques présentant ou décrivant des ouvrages ou des actions dans les différentes thématiques ;
- Les modèles de règlements d'exploitation ou de gestion ;
- Les modèles de cahiers des clauses techniques particulières, utilisables comme « cadres - type » pour les maîtres d'ouvrages et concepteurs ;
- Divers types de modèles de documents tels que procès verbaux des phases de projet, modèles de contrat ou de règlement, contrôle de bonne exécution des ouvrages, etc.

Ces documents ayant un rôle d'information et de support complémentaire sont compatibles avec la réglementation imposée et peuvent préciser la compréhension des techniques ou fournir des aides aux acteurs.

Le présent référentiel technique a été élaboré en 2012 et 2013 sous l'égide de la DINEPA, par l'Office International de l'Eau (OIEau), grâce à un financement de l'UNICEF.

Dépôt légal 13-11-499 Novembre 2013. ISBN 13- 978-99970-51-58-5.

Toute reproduction, utilisation totale ou partielle d'un document doit être accompagnée des références de la source par la mention suivante : *par exemple* « extrait du référentiel technique national EPA, République d'Haïti : *Fascicule technique/directives techniques/etc. 2.5.1 DIT1* (projet DINEPA-OIEau-UNICEF 2012/2013) »

Objectif du présent modèle de règlement du service de l'eau

Le présent règlement d'eau potable a pour but d'aider l'exploitant ou la DINEPA dans le choix des différentes conditions du règlement du service envers les usagers. Il est réparti en :

- clauses particulières dont l'application est propre à un SAEP et qui doivent être décidées en concertation entre la DINEPA (maître d'ouvrage), l'Exploitant, qu'il soit un service de la DINEPA ou un opérateur professionnel où se trouve le SAEP ;
- Clauses générales dont les dispositions s'appliquent nationalement à l'ensemble des SAEP sous autorité de la DINEPA.

Les textes à adapter à chaque SAEP apparaissent en surlignage jaune.

Chaque usager titulaire d'un abonnement est contractuellement lié au responsable du SAEP concerné, qui peut notamment être le CTE, CAEPA ou OP en charge de la distribution de l'eau potable. Si le contrat d'abonnement est un document contractuel, signé par l'abonné, il fait référence au règlement du service des eaux qui détaille les devoirs et obligations de l'exploitant et de l'abonné.

Ce document est tenu à disposition de tout abonné au bureau de l'Exploitant, qui peut être ou non, la DINEPA.

Toutes modifications des clauses générales du présent règlement peuvent être effectuées par la DINEPA, avec l'approbation de son conseil d'administration. Les clauses particulières peuvent être décidées et modifiées par la DINEPA, à son initiative ou après proposition de l'exploitant.

RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

DÉFINITIONS.....	4
OBJET DU PRÉSENT RÈGLEMENT.....	4
A- CONDITIONS PARTICULIÈRES	5
Article I. TARIFS EN VIGUEUR	5
Section 1.01 Calcul des tarifs	5
Section 1.02 Tarification par nature de consommateurs	6
Section 1.03 Paiement des bordereaux et recouvrement des impayés.....	7
Section 1.04 Pénalités	8
Article II. OBLIGATIONS DE L'EXPLOITANT	8
Section 2.01 Obligations de qualité du service.....	8
Section 2.02 Obligations administratives.....	9
B- CONDITIONS GÉNÉRALES.....	10
Article III. ABONNEMENT	10
Section 3.01 Demande de branchement.....	10
Section 3.02 Réalisation du branchement.....	10
Section 3.03 Comptage	11
Article IV. CONTENTIEUX, RÉSILIATION et SUSPENSION.....	12
Section 4.01 Mutation et transfert d'abonnement.....	12
Section 4.02 Résiliation d'abonnement	12
Article V. CAUTION	12
Article VI. PAIEMENT	13
Article VII. DISPOSITIONS TECHNIQUES ET CONTINUITÉ DU SERVICE	13
Section 7.01 Réseau public / Réseau privé	13
Section 7.02 Travaux occasionnés par des tiers.....	14
Article VIII. DROIT DES ABONNÉS	14
Section 8.01 Prise en compte de surconsommations accidentelles	14
Section 8.02 Droit d'accès à l'information.....	15

DÉFINITIONS

L'**usager** est l'utilisateur de l'eau issue du réseau à partir d'un point de livraison situé sur le territoire de la commune concernée.

L'**abonné** est la personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement avec l'exploitant.

Le **propriétaire** est la personne physique ou morale à laquelle appartient le bien immobilier ou le tènement foncier bénéficiaire d'un raccordement en eau potable, en pleine propriété ou en usufruit, individuellement ou collectivement.

L'**exploitant** est le CTE, le CAEPA ou l'opérateur professionnel chargé de la distribution de l'eau potable de la commune concernée et de l'ensemble des activités et installations qui y sont nécessaires, plus particulièrement la production, la distribution, et la relation avec les usagers.

Pour l'application du présent règlement, il est distingué plusieurs catégories d'usagers :

- les usagers dits « **domestiques** », sont titulaires d'un abonnement individuel affecté à un logement réservé à l'usage exclusif d'habitation
- les usagers dits « **collectifs sociaux** », qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau par l'intermédiaire d'un abonnement collectif, par exemple les quartiers à haute densité d'habitation ayant accès à un kiosque
- les usagers dits « **professionnels** » qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau titulaires d'un abonnement individuel ou collectif affecté à usage mixte d'habitation et professionnel, ou à usage professionnel (par exemple : commerce, artisanat, secteur tertiaire, profession libérale, industrie, exploitation agricole, activité hôtelière et touristique)
- les usagers dits « **publics** », qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau affecté au fonctionnement ou à l'exercice d'un service public ou d'intérêt général (par exemple : école, collèges et universités, bâtiment appartenant à une administration publique, hôpitaux, cliniques, centres de santé, etc.)
- les usagers dits « **gros consommateurs** », qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau entrant dans l'une des catégories énumérées ci-dessus, à l'exception de celle domestique, et dont la consommation annuelle est supérieure à m³.

OBJET DU PRÉSENT RÈGLEMENT

Le présent règlement a pour objet de définir les obligations mutuelles de l'Exploitant d'une part, de l'utilisateur de ce service d'autre part.

Il est défini par la DINEPA.

Les clauses générales s'appliquent à tous les réseaux d'approvisionnement en eau potable. Les clauses particulières s'appliquent au SAEP situé sur la /les commune(s) de, qu'ils soient gérés par un exploitant public ou privé.

Le présent règlement entre en vigueur à dater de sa publication. Tout règlement antérieur est abrogé de ce fait.

A- CONDITIONS PARTICULIÈRES

Article I. TARIFS EN VIGUEUR

Section 1.01 Calcul des tarifs

Le tarif doit être validé par la DINEPA, après proposition de l'exploitant. Il couvre tout ou partie des frais de fonctionnement du service de l'eau.

La grille tarifaire établie par la DINEPA se présente comme suit :

TARIFS applicables de à	
Tarif au kiosque de vente d'eau : HTG/bokit de 5 gallons Tarif au kiosque de vente d'eau : HTG/récipient de 1 gallon Tarif la prise domiciliaire privée : HTG/par m ³ Tarif préférentiel (hôpitaux, écoles, etc.) : gourdes par m ³	
Facture frais d'abonnement	Facture : autres frais
Frais d'installation (incluant frais pour études et devis, frais de connexion, fournitures et pose de 12 m de conduites, taxes.) : HTG Frais de fourniture et pose d'un compteur : HTG Avance sur consommation (caution) : HTG Achat de boîtier de protection de compteur (si l'abonné le souhaite) : HTG	Frais de mutation ou suspension (changement de nom d'abonné) : HTG Frais de reconnexion des branchements : HTG Pénalités de retard (après date limite de paiement des factures) : De 1 à 5 jours de retard : HTG De 6 à 10 jours de retard : HTG Au-delà de 10 jours : HTG/jour de retard
Paiement des frais d'installation (Pour les nouveaux abonnés) : Cash: HTG Crédit: HTG Condition de versement du crédit : HTG /mois Date / / Reçu No : Paiement des frais pour la pose du compteur: Cash: HTG Date / / Reçu No : Paiement du boîtier de protection de compteur Cash: HTG Date / / Reçu No :	Paiement des autres frais : Nature des frais : Cash: HTG Date / / Reçu No : Nature des frais : Cash: HTG Date / / Reçu No : Remboursement de la caution en fin de contrat : Cash: HTG Date / / Reçu No :

Les frais à acquitter par l'abonné sont donc:

- lors de la première l'installation : frais d'installation (forfaitaire si < 12m, variable si > 12m) ; boîte de compteur si tel est le cas; une caution dite « avance sur consommation » qui sera restituée à l'abonné à la fin du contrat mais pourra être retenue en cas de défaut de paiement des factures par l'abonné
- en cas d'incident sur les installations de compteur ou le branchement, relevant de la responsabilité de l'abonné: fourniture et pose d'un nouveau compteur
- chaque *mois / trois mois / six mois* (rayer les mentions inutiles) : le montant facturé peut inclure une redevance fixe d'abonnement et une part variable calculée en fonction de la

consommation de l'abonné. La consommation d'eau peut être évaluée à partir du volume mesuré par le compteur de l'abonné ou sous forme d'un forfait

- une tarification sociale *est appliquée / n'est pas appliquée (rayer la mention inutile)*. Ses principes sont les suivants : à préciser par l'exploitant
- Eventuellement, les échéances de paiement fractionné de la réalisation du branchement.

Une actualisation des prix *est / n'est (rayer la mention inutile)* pas appliquée par l'exploitant selon la formule ci après :

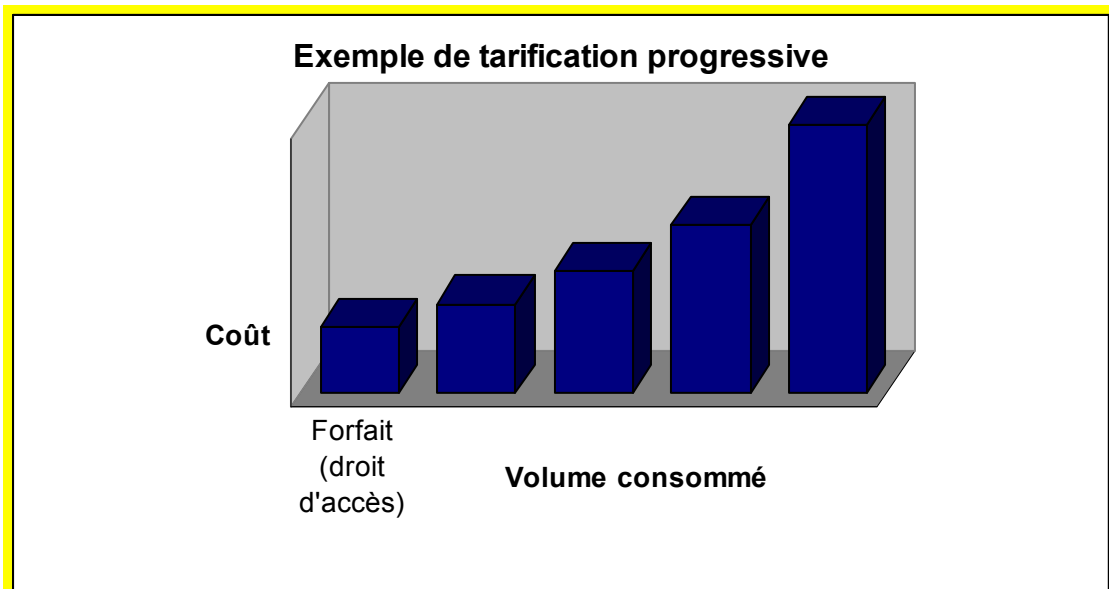
.....
.....
.....
.....
.....

Tous les éléments de la facture sont soumis à la TCA. Des redevances spécifiques peuvent s'ajouter à la facture d'eau. Elles peuvent relever d'une décision nationale de ministères concernés ou de la DINEPA.

L'actualisation des tarifs relève d'une décision de la DINEPA. L'exploitant en informe les abonnés.

Section 1.02 Tarification par nature de consommateurs

Les usagers **domestiques** suivront la tarification proposée au 1.01 « tarif à la prise domiciliaire ». Le tarif est défini par la DINEPA dans les présentes conditions particulières du règlement de service de l'eau. Il est recommandé d'adopter une tarification progressive, favorisant les usagers à faibles revenus et encourageant un comportement responsable vis-à-vis de la ressource. Un abonné dont dépendent de nombreux usagers (habitat dense) peut bénéficier d'une tarification préférentielle. Il est recommandé de définir un volume d'eau consommée minimal différent du volume de confort. On peut par exemple estimer qu'un abonné consommant un volume d'eau journalier de 50 L/jour/usager, ne couvre que les besoins nécessaires. En revanche, le volume consommé au-delà de 150 L/jour/usager peut être considéré comme un volume d'eau de confort.



INSCRIRE ICI LE CALCUL TARIFAIRE POUR LA COMMUNE/LE CTE CONCERNÉ

Les usagers **collectifs sociaux** suivront une tarification forfaitaire décidée au 1.01, « tarif au kiosque de vente d'eau ». Ainsi, le tarif de vente de l'eau aux kiosques (privés ou non) est défini par la DINEPA dans les présentes conditions particulières du règlement de service de l'eau. Il est recommandé d'adopter une tarification sociale – qui prend en compte la vulnérabilité de l'abonné/de l'utilisateur – mais également une démarche commerciale pour le kiosquier, le cas échéant –tarifs favorisant un achat régulier au kiosque.

INSCRIRE ICI LE CALCUL TARIFAIRE POUR LA COMMUNE/LE CTE CONCERNÉ

Les usagers dits **gros consommateurs** bénéficient d'une tarification directement négociée avec l'exploitant lors de la signature de leur contrat d'abonnement. Dans cette négociation doit nécessairement apparaître : le montant minimal payé (quelque soit la consommation) ; le volume maximal consommé pour lequel le tarif s'applique ; les modalités de gestion des eaux de rejet en fin de process/d'usage. Leur facturation est mensuelle.

INSCRIRE ICI LE CALCUL TARIFAIRE POUR LA COMMUNE/LE CTE CONCERNÉ

Les usagers dits **publics peuvent** bénéficier d'un tarif préférentiel unique, défini par la DINEPA dans les présentes conditions particulières. Ce tarif est commun à toutes les institutions publiques ou privées à caractère de service public.

Le tarif prend en compte à minima : le montant minimal payé (quelque soit la consommation) ; le volume maximal consommé pour lequel le tarif s'applique ; les modalités de gestion des eaux de rejet pour les activités de santé et blocs sanitaires.

INSCRIRE ICI LE CALCUL TARIFAIRE POUR LA COMMUNE/LE CTE CONCERNÉ

Tous les abonnés doivent verser une caution d'un montant de mois d'abonnement. Les administrations publiques sont exonérées de la caution. Le calcul de la caution pour les gros consommateurs sera précisé sur leur contrat d'abonnement.

En cas de résiliation ou de suspension, les frais de réouverture s'élèvent à mois d'abonnement. Les frais de mutation s'élèvent à mois d'abonnement.

Pour l'alimentation en eau de chantiers ou de manifestations à caractère provisoire, des abonnements temporaires peuvent être consentis à titre exceptionnel, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution.

Section 1.03 Paiement des bordereaux et recouvrement des impayés

L'exploitant transmet à l'abonné le bordereau de facturation. L'abonné signe le bordereau de remise de la facture et dispose ensuite d'un délai de jours pour le paiement. L'exploitant fournit alors un bordereau attestant que la facture a été payée.

Une pénalité peut être appliquée en cas de retard de paiement (se référer au 1.01).

Au-delà du délai indiqué, l'exploitant enverra à l'abonné un courrier de relance, puis une mise en demeure.

Au-delà d'un délai de *trois (3) mois* courant de la date limite, celui-ci peut effectuer un débranchement de l'abonné. Le rebranchement est conditionné par le règlement des impayés augmentés des pénalités de retard, ainsi que de frais de rebranchement.

En cas de débranchement, l'autorité publique doit s'assurer que l'abonné ait un accès à l'eau nécessaire à ses besoins vitaux, et ce quelque soit la nature de cet accès (kiosques, vente d'eau...).

L'exploitant peut engager une action en justice pour obtenir le règlement des impayés.

En cas de difficulté particulière de paiement, l'abonné peut demander un échelonnement des paiements en s'engageant sur un échéancier fixé avec l'exploitant.

Section 1.04 Pénalités

Les pénalités suivantes sont définies en cas d'infraction au présent règlement :

- Pour retard de paiement, se reporter au 1.01
- En cas de vente d'eau ou d'usage interdit de l'eau : suppression immédiate du branchement
- En cas de branchements clandestins ou de pratiques frauduleuses sur son branchement pour avoir de l'eau une pénalité égale à **20** fois le prix du branchement au tarif plein
- En cas de manipulations frauduleuses du compteur ou de bris de plomb ou bague de contrôle une pénalité égale à **10** fois le prix du branchement au tarif plein.

Article II. OBLIGATIONS DE L'EXPLOITANT

Section 2.01 Obligations de qualité du service

L'exploitant est tenu, sauf cas de force majeure¹, de fournir à chaque abonné :

- une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur
- un service en continu présentant constamment une pression minimale. Les valeurs de pression minimale à respecter sont **1 bar (10 mCE) minimum à l'heure de pointe pour les SAEP ruraux et 2 bars (20 mCE) minimum à l'heure de pointe en zone urbaine**. Une pression maximale de 5 bars (50 mCE) est recommandée.
- un accueil physique des usagers sur une plage d'ouverture la plus large possible
- un accès public au présent règlement, incluant la tarification en vigueur
- toute information concernant la modification de la qualité de l'eau délivrée pouvant affecter la santé, dans un délai suffisamment court pour permettre à l'utilisateur de se prémunir contre ce risque
- une information précise (nature, localisation exacte et dates) et anticipée sur d'éventuelles interruptions de service ou coupure
- dans la mesure des capacités d'approvisionnement du réseau, l'exploitant doit étudier et réaliser l'installation d'un nouveau branchement, et le mettre en service dans des délais qui n'excéderont pas **60** jours calendaires

En cas de sécheresse exceptionnelle ou pollution de l'eau (en particulier si un risque épidémique pèse sur la zone), l'exploitant peut être amené, en liaison avec les collectivités et les autorités sanitaires, à restreindre la consommation d'eau ou à limiter les conditions de son utilisation à l'alimentation humaine et aux besoins sanitaires.

Il est clair qu'en cas de suspicion de contamination de l'eau, notamment par le choléra, l'exploitant est tenu d'arrêter immédiatement la distribution d'eau si la mise en œuvre des

¹ Un cas de force majeure désigne toute cause imprévisible, ou quand prévisible, impossible à surmonter, y compris, mais sans y être limité, la guerre, les troubles civils, les explosions, une pénurie nationale d'hydrocarbures, les tremblements de terre, les **conditions climatiques extrêmes** ou tous événements similaires équivalents

traitements nécessaires (chlore) s'avère impossible ou inefficace. Une distribution d'eau par des moyens alternatifs (distribution de bouteilles, camion d'eau) doit alors être mise en place. L'exploitant est tenu d'informer dans un délai inférieur à 24 heures les autorités compétentes (MSPP et DINEPA) en cas de risque de changement de la qualité de l'eau pouvant affecter la santé publique.

La fourniture d'eau, garantie par l'abonnement souscrit, sera tenue en permanence à la disposition de l'abonné. Le cas échéant, une révision du montant des factures au prorata de la durée réelle de fourniture de l'eau pourra être accordée après **demande des autorités municipales et acceptation par l'exploitant**. Toutefois, l'exploitant aura la faculté d'interrompre la distribution d'eau pour l'entretien et les réparations urgentes à faire sur son réseau, ce qui ne donne pas lieu à une révision des factures, si la réparation engendre une interruption de l'accès à l'eau de durée inférieure à 72 h.

Les abonnés ne peuvent réclamer aucune indemnité à l'exploitant pour les interruptions de la fourniture d'eau résultant d'un cas de force majeure. Il en est de même pour les variations de pression et la présence d'air dans les conduites publiques.

L'exploitant prend en charge d'avertir les abonnés au moins 24 heures à l'avance par voie de presse lorsqu'il procède à des réparations ou à des travaux d'entretien prévisible affectant la qualité du service.

Section 2.02 Obligations administratives

L'exploitant tiendra à jour les registres et livres afférents aux pratiques administratives et commerciales du réseau. Sur demande, l'autorité publique (DINEPA) pourra consulter ces documents pour en vérifier la bonne tenue. La liste des documents est la suivante :

- Registre d'opération (entretien des équipements sous la responsabilité de l'opérateur)
- Registre de stock
- Registre de budget, contenant notamment livre de comptes (sous la forme simplifiée recettes/dépenses) et le payroll des personnes employées par l'opérateur (vendeurs, plombiers, releveurs, etc.)
- Livre de relevé mensuel des compteurs (kiosques et prises domiciliaires).

L'exploitant doit mettre à jour le plan du réseau à l'échelle 1/10 000 et les plans de recollement des ouvrages réalisés à l'échelle 1/2 000. La mise à jour est effectuée après chaque modification du réseau et dans un délai maximal de trois mois. Les plans d'ensemble du réseau et les plans de recollement sont remis à la DINEPA lors de la rédaction du rapport d'activité, sous format papier ou sous format informatique.

Tout exploitant tient à jour un tableau d'indicateurs fourni par la DINEPA et le lui communique selon les modalités prescrites.

L'exploitant peut déléguer par contrat à un opérateur local la gestion d'un secteur du réseau couvrant un quartier particulier. Un compteur est alors installé à l'entrée du quartier/kiosque. Le prix de vente de l'eau est fixé au chapitre 1.01.

Les agents de l'exploitant seront dotés d'un moyen d'identification (badge ou tenue professionnelle), notamment lors de leurs interventions sur la voie publique ou dans une propriété privée.

B- CONDITIONS GÉNÉRALES

Article III. ABONNEMENT

Le contrat d'abonnement est établi et signé par l'abonné quand l'utilisateur a payé les frais décrits ci-avant. Le branchement est alors mis en service.

L'abonnement est souscrit pour une durée de un an tacitement reconduite.

Un branchement ne peut desservir qu'un seul abonné.

Un abonné peut recouvrir plusieurs usagers (usagers collectifs sociaux) mais ne peut pas vendre l'eau provenant du réseau publique sans autorisation spécifique (kiosques).

Section 3.01 Demande de branchement

La demande de branchement peut être faite par :

- le propriétaire
- le locataire
- l'occupant, sous réserve de fournir un justificatif correspondant.

Elle doit être faite auprès de l'exploitant du service. Le demandeur doit fournir les pièces justifiant son identité et le domicile pour lequel il fait la demande.

Tout abonné disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en avvertir l'exploitant. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite.

L'exploitant est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures chez l'intéressé sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal du réseau ; en particulier, l'emploi d'appareils pouvant créer une aspiration (pompes) dans la canalisation publique, à travers le branchement, est interdit. Il en est de même des dispositifs ou appareils qui provoqueraient le retour d'eau de l'installation privée vers le réseau.

L'exploitant peut refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures chez l'intéressé ne disposent d'aucun robinet d'arrêt en état de fonctionnement. Cette pratique mettrait à mal le fonctionnement général du réseau (absence de mise en pression du réseau).

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation des installations intérieures et du branchement comme dispositifs de mise à la terre des installations et appareillages électriques de l'abonné est interdite.

Section 3.02 Réalisation du branchement

L'exploitant est seul habilité à effectuer une intervention quelconque sur le réseau, et notamment à réaliser un branchement. Il peut sous-traiter cette intervention à un prestataire habilité.

Le branchement comprend les éléments suivants :

- le dispositif de raccordement à la conduite de distribution publique, comprenant éventuellement une bouche à clef
- la canalisation de branchement, qu'elle soit située en domaine public ou en domaine privé
- le robinet avant compteur ou le robinet d'arrêt
- une boîte protégeant le compteur des intempéries et des chocs (si l'abonné décide d'en être équipé)

- le compteur
- la bague anti démontage (dispositif de scellement)
- éventuellement un dispositif de protection anti-retour d'eau, un robinet après-compteur, un filtre à tamis, ou un réducteur de pression.

L'exploitant détermine, en fonction des besoins en eau indiqués par l'utilisateur, le diamètre du branchement. Pour chaque diamètre, l'exploitant détermine un devis type en fonction des spécificités du réseau. Ce devis correspond à une longueur maximale de branchement déterminée par l'exploitant. Au-delà, un devis spécifique doit être établi.

Le devis type ne comprend pas les frais de réfection de la chaussée qui pourront être facturés en supplément. D'autre part les travaux de percement et de rebouchage de mur de façade, les démolitions, transformations et réfections sont à effectuer par l'exploitant contre facture ou par l'utilisateur.

Si l'utilisateur demande des modifications par rapport aux dispositions fixées par l'exploitant pour ce devis-type, il prend à sa charge le supplément de dépenses d'installation et d'entretien en résultant. L'exploitant peut refuser les modifications si elles ne sont pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement. Son refus doit se faire par une lettre dans laquelle les raisons du refus sont expliquées.

Dans certains cas, des branchements seront mis en service sans les compteurs. L'exploitant pourra y intervenir au moment voulu pour placer les compteurs et commencer la facturation volumétrique.

Section 3.03 Comptage

Le compteur d'eau est la propriété de l'exploitant ou de l'utilisateur. L'abonné doit prendre toutes les précautions utiles pour garantir son compteur contre les dégâts dus aux retours d'eau chaude, aux chocs, au vandalisme, au vol et aux accidents divers.

Il ne doit ni modifier l'emplacement, ni en briser les plombs ou cachets.

L'entretien et le renouvellement du compteur sont à la charge de l'exploitant, sauf en cas de réparation ou de remplacement provoqués par une faute de l'utilisateur (plomb de scellement enlevé, compteur ouvert ou démonté, détérioration anormale).

Le compteur doit être placé de manière à être accessible aux agents de l'exploitant, en limite du domaine privé. En cas d'inaccessibilité du compteur par la faute de l'abonné, l'exploitant peut procéder à une mise en conformité du branchement aux frais de l'abonné.

Si la distance séparant le domaine public des premiers bâtiments de l'abonné le permet, le compteur est posé dans une niche ou un regard, placé chez l'abonné, aussi près que possible de la limite du domaine public et accessible à partir du domaine public. Si le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment en amont du compteur doit être visible et dégagée, afin que l'exploitant puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun raccordement illicite n'a été effectué sur ce tronçon de conduite.

L'abonné peut demander la vérification du compteur – si son branchement en est équipé - soit par l'exploitant, soit par un expert désigné d'un commun accord. Les frais de vérification seront payés à l'avance par l'abonné et lui seront remboursés si le compteur est reconnu inexact. A contrario si le compteur est reconnu exact, les frais ne seront pas remboursés à l'abonné. Le compteur sera considéré comme inexact si l'écart dépasse 6% en plus ou moins, entre débit mesuré et débit réel.

En cas d'absence de compteur ou en cas de non fonctionnement du compteur, la DINEPA définit une consommation forfaitaire estimée en fonction de la qualité d'alimentation du quartier, du standing de la construction et du nombre de d'usagers desservis.

Article IV. CONTENTIEUX, RÉSILIATION et SUSPENSION

Section 4.01 Mutation et transfert d'abonnement

Les abonnés ayant des arriérés de paiement doivent payer la totalité de leur dette pour être à nouveau raccordés.

Si le contrat est au nom du propriétaire, l'occupant qui déménage doit veiller à fermer le robinet d'arrêt, en demandant si nécessaire l'intervention de l'exploitant.

Section 4.02 Résiliation d'abonnement

Le contrat d'abonnement sera résilié unilatéralement sans préjudice des sommes dues :

- a) Si dans un délai de **trois (3) mois courant** de la date limite l'abonné ne paie pas
- b) Immédiatement, si l'abonné accorde un sous-abonnement, facilite des prises clandestines ou modifie de son propre gré le débit de la prise
- c) Immédiatement, si l'abonnement est utilisé à des fins autres que celles stipulées dans le contrat d'abonnement (par exemple si l'abonnement est utilisé à des fins commerciales sans avis et autorisation de la DINEPA)
- d) Si les installations intérieures chez l'abonné ne sont pas conformes, ou causent un gaspillage d'eau ou un problème nuisible à la santé des voisins, à l'urbanisme ou au réseau de la DINEPA
- e) En cas de non respect des clauses du règlement du service des eaux ou du contrat d'abonnement.

La résiliation de l'abonnement se fait avec un préavis de **30 jours**. L'abonné remet une demande de résiliation écrite, contre remise d'un bordereau attestant que le document a effectivement été reçu par l'exploitant. L'exploitant effectue la lecture du compteur et établit une facture d'arrêt de compte.

L'exploitant peut résilier le contrat en cas de violation ou d'inobservation des clauses du présent règlement.

Article V. CAUTION

L'abonné verse une caution au début du contrat d'abonnement à titre d'avance sur consommation (le montant de cette avance est précisé dans les conditions particulières du règlement de service, au chapitre A).

Cette somme est versée à la signature du présent abonnement. Elle ne sera pas productive d'intérêt et sera remboursée à l'abonné à l'expiration de l'abonnement sous déduction de toutes

sommes dues à l'exploitant. **Les administrations publiques ne sont pas assujetties au paiement de l'avance sur consommation.**

Article VI. PAIEMENT

L'abonné dispose de 15 jours pour payer à partir de la date de réception de la facture, la signature du bordereau faisant foi.

Il est tenu compte sur les factures suivantes de toute différence reconnue fondée tant au préjudice de l'abonné qu'à celui de l'exploitant.

Après cette échéance, des pénalités de retard seront appliquées et les montants à payer sont définis dans les conditions particulières du règlement, rédigées par la zone concernée par la DINEPA en accord avec l'exploitant et la mairie.

Le montant des redevances doit être acquitté **chaque mois/trois mois/six mois (selon le choix de l'exploitant correspondant)**, au plus tard à la date limite de paiement figurant sur le contrat d'abonnement. Toute réclamation doit être adressée par écrit en se présentant à l'exploitant dans les quinze jours suivant la réception de la facture. Le dépôt d'une réclamation ne dispense pas l'abonné du paiement d'un acompte correspondant au minimum à la moyenne des trois dernières factures non nulles et non litigieuses. L'exploitant doit donner réponse aux réclamations reçues dans un délai maximum de 30 jours après réception de la réclamation.

Si l'abonné n'a pas du tout été approvisionné durant le mois, il paie seulement le montant fixe.

Article VII. DISPOSITIONS TECHNIQUES ET CONTINUITÉ DU SERVICE

Section 7.01 Réseau public / Réseau privé

Les éléments du branchement, qu'ils soient en domaine public ou en domaine privé, font partie intégrante des ouvrages de l'exploitation. Toutefois, l'exploitant a la responsabilité de la maintenance et des réparations pour la seule partie en domaine public. La partie en domaine privé, c'est-à-dire à l'aval du compteur, est à la charge de l'utilisateur. Néanmoins la partie en amont du compteur doit rester accessible à l'exploitant qui doit pouvoir vérifier à tout moment qu'un piquage illicite n'a pas été effectué sur la conduite.

L'abonné est seul responsable de toutes les fuites sur les installations situées en aval du compteur et de tous les dommages causés au compteur, à la collectivité ou aux tiers, tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins. Les dommages occasionnés par la gestion ou le fonctionnement du réseau d'eau public relève de la responsabilité de l'exploitant, par exemple les dégâts occasionnés par variations brusques et inhabituelles de pression.

L'abonné ne doit pas :

- manœuvrer les robinets sous bouche à clé
- faire une intervention quelconque pour réparer le branchement
- déplacer ou modifier le branchement
- pratiquer un piquage sur la conduite en amont du compteur
- modifier les dispositions du compteur, gêner son fonctionnement, briser les plombs ou cachets (dispositifs de scellement)

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau, notamment par les retours d'eau ou par l'aspiration directe sur le réseau public.

L'entretien du branchement est à la charge de l'exploitant, sauf pour des installations mises en place par le propriétaire postérieurement à l'établissement du branchement, des déplacements ou modifications de branchements demandés par l'abonné, des réparations provoquées par une faute de l'abonné.

Section 7.02 Travaux occasionnés par des tiers

Sont à la charge du tiers responsable, tout dommage subi par les installations de l'exploitation et qui serait de son fait. Notamment seront facturées, toutes réparations de casses de conduites occasionnées par des engins de travaux publics, les frais en seront alors supportés par l'entreprise titulaire du marché ou de la commande des travaux. Le volume d'eau perdu est à la charge du tiers responsable du dommage.

Les modifications et déplacements de branchements et de canalisations demandés par des tiers, ou nécessités pour une mise en conformité, feront l'objet d'un devis qui sera réglé préalablement à l'exécution des travaux pour ce qui concerne les branchements et sur présentation de facture pour ce qui concerne les réseaux.

Article VIII. DROIT DES ABONNÉS

Les abonnés, s'ils ont des obligations exprimées aux précédents articles, ont également des droits :

- L'article II rappelle les obligations de l'exploitant, notamment les obligations de qualité du service. En particulier, une révision du montant des factures au prorata de la durée réelle de fourniture de l'eau pourra être accordée après demande des autorités municipales et acceptation par l'exploitant.
- L'article III rappelle que l'abonné peut demander la vérification du compteur – si son branchement en est équipé - soit par l'exploitant, soit par un expert désigné d'un commun accord. Les frais de vérification seront payés à l'avance par l'abonné et lui seront remboursés si le compteur est reconnu inexact. A contrario si le compteur est reconnu exact, les frais ne seront pas remboursés à l'abonné. Le compteur sera considéré comme inexact si l'écart dépasse 6% en plus ou moins, entre débit mesuré et débit réel.
- L'article IV rappelle les conditions de résiliation de l'abonnement L'abonné un délai de 3 mois courants avant la résiliation, notamment en cas de non règlement des factures.
- L'article VI rappelle que l'abonné a un droit de réclamation. L'exploitant doit donner réponse aux réclamations reçues dans un délai maximum de **30 jours** après réception de la réclamation. Si l'abonné n'a pas du tout été approvisionné durant le mois, il paie seulement le montant fixe.

Section 8.01 Prise en compte de surconsommations accidentelles

En cas de surconsommation anormale, par exemple suite à une casse des conduites chez l'abonné, l'exploitant peut accorder une réduction de la facture : dans ce cas, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation qui dépasse le double de la consommation

moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.

Section 8.02 Droit d'accès à l'information

L'abonné a droit à un accueil physique par l'exploitant sur une plage d'ouverture la plus large possible. Cet accueil s'effectue dans un local connu par l'ensemble des abonnés, facilement identifié, accessible aux populations des quartiers éloignés du centre ville, aux populations à faible revenu. L'accueil dans ces locaux sera adapté aux personnes non francophones et/ou non lectrices. L'exploitant est responsable de la tenue d'un registre des réclamations, qui sera mis à disposition des autorités pendant une durée minimale de 6 ans. Il fera apparaître les noms et coordonnées des personnes, la date, le motif de leur réclamation et la réponse qui leur a été faite.

L'abonné a accès en permanence au règlement du service des eaux en vigueur et la tarification en vigueur. Les informations concernant la qualité de l'eau (analyses d'eau conformes et non conformes) et la qualité du service (continuité du service, coupures pour travaux, etc.) sont tenues à disposition du public par l'exploitant. Les informations de modification de la qualité d'eau pouvant avoir un impact sur la santé des abonnés sont communiquées par les autorités publiques dans un délai suffisamment court pour permettre à l'utilisateur de se prémunir contre ce risque et sur des supports adaptés au public visé (radio, TV, mégaphone, etc.).