



RÉPUBLIQUE D'HAÏTI
DINEPA

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

MODÈLE D'IMPRIMES

CONTRAT D'ABONNEMENT AU SERVICE D'ADDUCTION EN EAU POTABLE (SAEP)

Code: 3.1.2 MOD2

Date de rédaction : mercredi 10 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 corps de texte de ce modèle de document comporte des éléments qui doivent être adaptés lors de l'utilisation pour un projet précis. Ce texte, surligné en couleur, doit donc être modifié par l'utilisateur (par exemple les quantités, la commune, etc....).

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 13-11-500 Novembre 2013. ISBN 13- 978-99970-51-59-2.

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 contrat d'abonnement au service d'adduction en eau potable (SAEP)

Le présent modèle de contrat d'abonnement a pour fonction de guider le choix du responsable du SAEP, nommé « l'Exploitant » (qu'il soit CTE, CAEP ou opérateur privé) ; il ne doit en aucun cas être utilisé tel quel mais doit bien entendu être adapté au contexte du SAEP concerné, en particulier le choix de la répartition tarifaire.

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

Le contrat d'abonnement est un document liant l'abonné à l'exploitant. Il doit rester suffisamment concis pour être compris de l'abonné. Il fait référence au Règlement du Service des Eaux qui est rédigé par la DINEPA, avec l'approbation de son conseil d'administration. On pourra se référer au modèle de règlement du service des eaux fourni (3.1.2 MOD1).

Ce document, disponible auprès de la DINEPA (CTE, URD ou OREPA) ou en mairie, est signé par tout nouvel abonné et les factures correspondantes sont acquittées avant l'ouverture du branchement.

Un nouveau contrat est signé systématiquement lors de la création d'un nouveau branchement, lors du changement d'abonné ou de propriétaire d'un branchement, lors de la création d'un nouveau point de vente d'eau utilisant l'eau du réseau public (kiosque), ou lors du changement de responsable d'un point de vente d'eau utilisant l'eau du réseau public

Il doit systématiquement être mis à jour et signé par les deux parties en cas de modification de l'état civil de l'utilisateur ou en cas de modification importante des clauses du règlement.

Contrat d'abonnement pour la fourniture d'eau à partir du réseau public de xxxx

PARTIE RESERVEE A L'EXPLOITANT											
CODE D'ABONNE :	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"><tr><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td></tr></table>										
REFERENCE GPS* :	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"><tr><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td></tr></table>										
	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"><tr><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td></tr></table>										

* le format pour le GPS doit être en degré/minute/seconde/décimale (WGS84) par exemple 45°50'8.60 N

Le présent contrat est souscrit entre le client désigné ci après et l'exploitant

Le client est le :	<input type="checkbox"/> propriétaire	<input type="checkbox"/> locataire	<input type="checkbox"/> occupant
Nom/Prénoms : _____			
Adresse : _____			
Téléphone _____ C.I.N. ou N.I.F.: _____			
Si le client n'est pas le propriétaire :			
Nom / prénoms du propriétaire : _____			
Adresse : _____			
Téléphone _____ C.I.N. ou N.I.F.: _____			
Immeuble à alimenter :			
Il est convenu qu'un abonnement au SAEP de xxxx est souscrit par le client aux conditions particulières et générales ci-après, dont il accepte les clauses et les éventuelles modifications, pour la desserte en eau de l'immeuble situé à : _____			
Cet abonnement est destiné :			
Aux besoins domestiques de _____ personnes			
Aux besoins de : <input type="checkbox"/> Commerce <input type="checkbox"/> Industrie <input type="checkbox"/> Groupe scolaire <input type="checkbox"/> Administration publique			
<input type="checkbox"/> Autre (nature de l'activité) : _____			
et d'une consommation moyenne journalière de _____ m ³			
Les factures devront être adressées à (nom, adresse) : _____			
Fait à xxxxxxxx le Païement effectué : fiche n° :			
Pour l'exploitant Nom et Signature		Je reconnais avoir lu et approuvé le présent contrat (3 exemplaires), Signature de l'abonné	

A- CONDITIONS PARTICULIÈRES

Article I. TARIFS EN VIGUEUR

Le client déclare avoir pris connaissance des tarifs et de la structure tarifaire en vigueur au jour de la signature du présent contrat. Il s'engage à se conformer au règlement du service des eaux disponible

auprès du bureau de l'exploitant. Le contrat d'abonnement entre en vigueur à la mise en service de l'installation.

Le contrat entrera en vigueur à la signature du client. Les deux parties (Exploitant-Client) sont tenues de remplir respectivement leurs obligations contractuelles.

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
<p>Frais d'installation (incluant frais pour études et devis, frais de connexion, fournitures et pose de 12 m de conduites, taxes, frais variables > 12ml.) : HTG</p> <p>Frais de fourniture et pose d'un compteur : HTG</p> <p>Avance sur consommation (caution) : HTG</p> <p>Achat de boîtier de protection de compteur (si le client le souhaite) : HTG</p>	<p>Frais de mutation ou suspension (changement de nom d'abonné) : HTG</p> <p>Frais de reconnexion des branchements : HTG</p> <p>Pénalités de retard (après date limite de paiement des factures) :</p> <p>De 1 à 5 jours de retard : HTG</p> <p>De 6 à 10 jours de retard : HTG</p> <p>Au-delà de 10 jours : HTG/jour de retard</p>
<p>Paiement des frais d'installation (Pour les nouveaux abonnés) :</p> <p>Cash: HTG</p> <p>Crédit: HTG</p> <p>Condition de versement du crédit : HTG /mois</p> <p>Date / / Reçu No</p> <p>Paiement des frais pour la pose du compteur:</p> <p>Cash: HTG</p> <p>Date / / Reçu No</p> <p>Paiement du boîtier de protection de compteur</p> <p>Cash: HTG</p> <p>Date / / Reçu No</p>	<p>Paiement des autres frais :</p> <p>Nature des frais :</p> <p>Cash: HTG</p> <p>Date / / Reçu No</p> <p>Nature des frais :</p> <p>Cash: HTG</p> <p>Date / / Reçu No</p> <p>Remboursement de la caution en fin de contrat :</p> <p>Cash: HTG</p> <p>Date / / Reçu No</p>

B- CONDITIONS GÉNÉRALES

Article II. ABONNEMENT

Les abonnements sont accordés à toute personne pouvant justifier d'un titre d'occupation de l'immeuble pour lequel elle sollicite un abonnement d'eau, au propriétaire d'un bien immobilier ou à un vendeur d'eau agréé par la DINEPA.

Après avoir pris connaissance du règlement de service de l'eau et de l'ensemble de ses clauses, disponibles en permanence dans les locaux de l'exploitant, l'intéressé s'engage en signant le présent document à remplir ses obligations contractuelles.

L'intéressé contracte un abonnement d'un an, renouvelable par tacite reconduction sauf résiliation dûment déposée au bureau de l'exploitant et contre remise d'un bordereau au plus tard un mois avant l'expiration du contrat.

Article III. CONTENTIEUX, RÉSILIATION et SUSPENSION

Les clients qui sont sur l'ancien réseau et qui ont des arriérés de paiement doivent payer la totalité de leur dette pour être raccordé sur le nouveau réseau. Pour des dettes élevées, si le client le souhaite, un plan d'étalement de la dette sur une période donnée pourra être appliqué par l'exploitant après entente entre les deux parties.

Le CTE 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. L'abonné est seul responsable de toutes les fuites sur ses propres installations, y compris celles pouvant intervenir au raccordement des installations intérieures au 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.

Tous les droits et toutes les obligations des parties (Exploitant-Client) cesseront à la résiliation du présent contrat, sauf en ce qui concerne le règlement des éventuels impayés dus par le client.

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 le client ne paie pas
- b) Immédiatement, si le client 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).

En cas d'absence prolongée, le client peut solliciter une suspension ou déconnexion temporaire de la prise. Les frais de déconnexion, de reconnexion ainsi que les pièces que nécessite cette opération sont à la charge du client.

Article IV. MONTANTS et 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).

Cette somme est versée à la signature du présent abonnement. Elle ne sera pas productive d'intérêt et sera remboursée au client 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.*

Le bon état général du compteur est de la responsabilité de l'abonné, sauf incident causé par le réseau. En cas de dysfonctionnement du compteur dû à un vandalisme, ou à une mauvaise utilisation intentionnelle ou non de la part de l'abonné, il lui sera facturé la fourniture et pose d'un nouveau compteur. Il peut également acheter, s'il le souhaite, un boîtier de protection de compteur. En cas de dysfonctionnement du compteur dû au fonctionnement ou la gestion du réseau, le remplacement du compteur est à la charge de l'exploitant.

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.

Article V. PAIEMENT

Le client est tenu de payer sa facture dans les délais fixés et dans les conditions particulières du règlement de service des eaux.

Dès réception de la facture, le client dispose d'un délai de 15 jours pour la payer (il sera tenu compte sur les prochaines factures 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.

L'abonnement arrive à échéance le 28 de chaque mois et doit être payé intégralement quelque soit le nombre de jours d'approvisionnement. Si le client n'a pas du tout été approvisionné durant le mois, il paie seulement le montant fixe.

L'exploitant a le droit de suspendre la fourniture d'eau sans préjudice de ses autres droits dans les conditions suivantes :

- a) Si dans un délai de trois (3) mois courant de la date limite, l'abonné ne paie pas
- b) Si les installations intérieures chez le client 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
- c) en cas de non respect des clauses du présent contrat ou règlement du service des eaux.

Article VI. DISPOSITIONS TECHNIQUES ET CONTINUITÉ DU SERVICE

Il est formellement interdit à l'abonné d'apporter une modification quelconque sur le branchement et le compteur.

L'abonné devra, à tout moment, laisser libre accès au branchement et au compteur aux agents du CTE. Le refus par l'abonné de se soumettre à ces vérifications autorisera la suspension la fourniture d'eau. L'abonné n'en conserve pas moins entièrement la charge et la responsabilité en cas de vol ou des dommages qui pourraient être causées au branchement et au compteur.

L'établissement et l'entretien de la prise privée en amont du compteur seront exclusivement effectués par les services de la DINEPA, de la ligne mère jusqu'à l'entrée de la propriété de l'intéressé sur une distance ne dépassant pas 12 m. Au-delà de 12 m, un proforma devra être

demandé à l'exploitant ou demandé à une entreprise les travaux étant alors soumis à l'accord de l'exploitant.

Les canalisations et appareillages en aval du compteur sont de l'entière responsabilité du client et sont donc à sa charge unique.

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.

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.

Les abonnés ne peuvent réclamer aucune indemnité à l'exploitant pour les interruptions de la fourniture d'eau résultant d'un cas de force majeure¹. 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 quarante - huit (48) heures à l'avance par voie de presse lorsqu'il procède à des réparations ou à des travaux d'entretien prévisibles affectant la qualité du service.

N.B : 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.

Article VII. DROIT DES ABONNÉS

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. Si l'abonné n'a pas du tout été approvisionné durant le mois, il paie seulement le montant fixe. 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'abonné a un délai de 3 mois courants avant la résiliation, notamment en cas de non règlement des factures.

L'exploitant doit donner réponse aux réclamations reçues dans un délai maximum de 30 jours après réception de la réclamation. 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

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

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.

L'abonné a le droit à un accueil physique par l'exploitant qui 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.).