



FlexEAU SA

# Contrat de Service

Email : [contact@flexeauafrique.com](mailto:contact@flexeauafrique.com)

Téléphone Kaolack : 33-941-48-08

Téléphone Kaffrine : 33-946-16-95

Mobile : 77-755-95-83

FlexEAU  
24/09/2020

## LE REGLEMENT DU SERVICE D'EAU POTABLE

### OBJET

#### Article 1 – Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de fixer les conditions et modalités de fourniture d'eau potable aux usagers par le Fermier en charge du service public d'alimentation en eau potable.

### ABONNEMENTS

#### Article 2 – Types d'abonnement

Les types de contrats d'abonnement auxquels peuvent souscrire les usagers du service public d'alimentation en eau potable sont :

- l'abonnement ordinaire ;
- l'abonnement temporaire ;
- l'abonnement spécial.

Le modèle de la demande pour la souscription à un contrat d'abonnement est annexé au présent règlement.

#### Article 3 – L'abonnement ordinaire

L'abonnement ordinaire est accordé à toute personne, physique ou morale, occupant soit un lieu d'habitation individuel ou collectif, soit un local d'activité industrielle, artisanale ou de services tertiaires, soit un siège d'administration ou de services collectifs, et qui justifie d'un titre d'occupation dûment établi.

L'abonnement ordinaire est établi pour une période d'une année ; il est renouvelable par tacite reconduction.

#### Article 4 – L'abonnement temporaire

L'abonnement temporaire est accordé, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse résulter un inconvénient majeur pour la distribution d'eau :

- 1 - aux entrepreneurs et particuliers pour les besoins de chantiers dûment autorisés ;
- 2 - aux organisateurs d'expositions et de manifestations diverses autorisées ;
- 3 - aux exploitants ou propriétaires d'établissements forains dûment autorisés ;
- 4 - aux travaux de voirie.

Le Fermier peut subordonner la réalisation des branchements provisoires pour les abonnements temporaires au versement d'une caution de garantie à fixer pour chaque cas.

#### Article 5 – L'abonnement spécial

Peuvent faire l'objet d'abonnement spécial donnant lieu à des conventions particulières :

- 1 - les abonnements correspondant aux consommations des équipements spéciaux suivants : (bornes-fontaine, urinoirs et édicules publics, bouches de lavage, d'arrosage, abreuvoirs, etc.) ;
- 2 - les abonnements qui peuvent être accordés à des zones d'activités qui assurent, sous leur responsabilité, la gestion de leur système de distribution d'eau (Organisations assurant l'exploitation d'un réseau indépendant et souhaitant un raccordement spécial sur le réseau du Fermier).

## **Article 6 – Résiliation et transfert de l'abonnement**

**Résiliation :** La résiliation d'un abonnement s'effectue à la suite d'une demande adressée par l'Abonné au Fermier par courrier contre décharge.

Les frais de fermeture de branchement sont à la charge de l'Abonné. Le volume d'eau enregistré au compteur ou estimé le jour de la mise hors service sera facturé selon l'évaluation qui sera faite par le Fermier.

Si l'intéressé sollicite la réouverture de son branchement, le Fermier a le droit de lui exiger les frais de réouverture suivant les conditions prévues à l'article 24 du présent règlement.

**Transfert :** Le transfert de l'abonnement peut avoir lieu au profit du nouvel usager en cas de cession du bien auquel est rattaché le branchement et au profit des héritiers en cas de décès de l'Abonné.

## **BRANCHEMENTS**

### **Article 7 – Définition et caractéristiques techniques du branchement**

Le branchement constitue le raccordement des installations intérieures des usagers au réseau de distribution et comprend depuis la canalisation publique de distribution d'eau, en suivant le trajet le plus court possible, les éléments ci-après :

- un collier de prise;
- un tuyau de branchement;
- un robinet d'arrêt avant compteur ;
- un réducteur de pression (en fonction de la spécificité du branchement)
- un compteur sur support;
- un robinet après compteur;
- un dispositif anti-fraude selon le cas.

L'utilisation de canalisations en plomb, ou en acier noir pour la réalisation du branchement est interdite.

### **Article 8 – Conditions générales d'établissement du branchement**

Le Fermier détermine le tracé et le diamètre du branchement ainsi que le calibre du compteur en fonction des besoins de l'usager et procède à l'établissement d'un devis d'installation du branchement et ce, dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires après la réception de la demande d'abonnement.

Les travaux d'installation du branchement et sa mise en service sont réalisés, par le Fermier ou sous sa direction, par une entreprise agréée, dans un délai n'excédant pas quinze (15) jours calendaires après acceptation du devis par le demandeur et paiement par celui-ci des sommes dues pour sa réalisation.

### **Article 9 – Conditions particulières d'établissement du branchement**

Un même immeuble ou parcelle n'a droit qu'à un seul branchement. Toutefois si l'immeuble comporte des locaux à usage commercial ou artisanal, des branchements distincts doivent être établis.

Les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit de bâtiments d'une même exploitation ou s'ils forment un ensemble indivis.

Le Fermier peut surseoir à accorder un branchement ou limiter le débit de celui-ci si l'implantation de l'immeuble ou l'importance de la consommation prévue nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension des canalisations de distribution existantes.

Lorsque l'implantation d'un immeuble ne permet pas d'assurer une pression suffisante pour desservir l'ensemble des logements, le Fermier peut autoriser d'installer un dispositif de pompage à la demande des usagers et à leurs frais dans des conditions bien définies.

## **Article 10 – Propriété du branchement**

La propriété du branchement est rattachée à l'immeuble pour lequel il a été établi. Toutefois, la partie du branchement placée sous la voie publique est incorporée au réseau public de distribution d'eau.

Le Fermier prend à sa charge les frais de réparation ou de modification de cette partie du branchement rendue nécessaire pour une bonne exploitation du service.

La garde et la surveillance de la partie du branchement située dans le domaine privé sont à la charge de l'Abonné avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité. Si l'intervention des agents du Fermier s'avère nécessaire ou s'ils se trouvent sollicités pour la réparation de cette partie, le coût des interventions est facturé à l'Abonné.

## **COMPTEURS D'EAU**

### **Article 11 – Propriété du compteur**

Les compteurs d'eau sont la propriété de l'OFOR. L'exploitation est déléguée au fermier qui les met à la disposition des Abonnés et en assure le contrôle et l'entretien suivant les conditions prévues à l'article 13 ; 14 et 15.

### **Article 12 – Conditions d'installation du compteur**

Le compteur doit être posé à l'intérieur de la maison (ou concession) de l'Abonné conformément aux prescriptions techniques définies par le Fermier et aussi près que possible de la limite du domaine public, de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du Fermier.

Si la distance séparant le domaine public de l'immeuble occupé par l'Abonné est jugée trop longue par le Fermier, le compteur devra être posé dans une niche ou un regard qui conviendra au Fermier. Dans tous les cas, l'emplacement de la niche doit être situé à la limite de la propriété de l'Abonné.

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 le Fermier puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur ce tronçon de conduite.

Si un immeuble comporte plusieurs logements, il peut être établi un compteur particulier pour chaque logement lorsque les conditions techniques le permettent.

Nul ne peut, sans autorisation, déplacer l'abri ou modifier les conditions d'accès au compteur et son installation.

### **Article 13 – Protection du compteur**

L'Abonné doit protéger le compteur contre tout endommagement, notamment contre les chocs, les vibrations et les intempéries. La conduite située à son aval doit être stable, de manière qu'elle ne lui engendre aucune contrainte mécanique, ni à l'arrêt, ni en cours de fonctionnement du branchement.

L'Abonné est tenu pour responsable de toutes détériorations survenant au compteur par suite de sa négligence.

## **Article 14 – Contrôle de la précision du compteur**

Le Fermier peut procéder au contrôle de la précision du compteur aussi souvent qu'il le jugera utile. L'Abonné peut demander par écrit la vérification de son compteur. Dans ce cas, s'il est établi la défaillance du compteur, le Fermier procèdera à son remplacement. Dans le cas contraire, les frais occasionnés par la vérification du compteur sont à la charge de l'Abonné. Les résultats des essais sont transmis à l'Abonné auteur de la demande.

## **Article 15 – Remplacement du compteur**

Si un compteur est détérioré ou a disparu par négligence de l'Abonné, son remplacement est effectué par le Fermier aux frais de l'Abonné ; celui-ci est redevable de la consommation estimée par le Fermier à partir du dernier relevé jusqu'à la prise de connaissance de la détérioration ou de la disparition du compteur par le Fermier.

## **Article 16 – Relevé des compteurs**

Les consommations enregistrées par les compteurs sont relevées périodiquement pour tous les abonnés (au moins une(01) tous les deux (02) mois) au sens de la réglementation en vigueur.

Dans le cas où le compteur d'un Abonné se révèle défectueux entre deux relevés, il est procédé à l'estimation de sa consommation en eau sur la base des volumes facturés au réel au cours des trois dernières périodes de consommation ou sur la base de valeurs statistiques de consommation d'Abonnés de même importance et de même catégorie munis de branchements de même diamètre.

## **Article 17 – Compteurs divisionnaires**

L'Abonné propriétaire d'un ou de plusieurs immeubles ou points de consommations qui souhaite mesurer diverses consommations particulières peut installer des compteurs divisionnaires sur son réseau intérieur. Le Fermier assure la fourniture, l'entretien ainsi que la réparation de ces compteurs aux frais de l'Abonné sur la base d'une convention particulière. Dans tous les cas, les indications des compteurs divisionnaires ne pourront être opposées aux indications du compteur général.

## **INSTALLATIONS INTERIEURES DE L'ABONNE**

### **Article 18 – Règles générales**

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations en aval du compteur sont exécutés par l'Abonné et à ses frais.

Le Fermier est en droit de vérifier, à tout moment, les installations intérieures pour s'assurer qu'elles ne sont pas susceptibles de nuire au fonctionnement de la distribution publique.

Toute opposition à ces vérifications ou refus d'exécuter les travaux nécessaires à la mise en conformité de ces installations entraînera, après avertissement écrit, la fermeture du branchement et ce, jusqu'à leur mise en conformité.

### **Article 19 – Installations particulières**

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 avertir le Fermier.

Toute communication entre ces canalisations et la canalisation intérieure après compteur est formellement interdite.

## **DISPOSITIONS FINANCIERES**

### **Article 20 – Fournitures et travaux**

Tous les frais engendrés par les travaux et fournitures ainsi que les frais d'occupation et de dégradation des chaussées et trottoirs nécessaires à l'établissement du branchement sont à la charge de l'Abonné.

### **Article 21 – Tarification du service public de l'eau potable**

Les tarifs du service public de l'eau potable sont fixés conformément à la législation et la réglementation en vigueur. Ils sont portés, par le Fermier, à la connaissance des usagers lors de la souscription du contrat d'abonnement ou à l'occasion de toutes modifications.

La facturation et le recouvrement des sommes dues par l'Abonné sont effectués par le Fermier.

La facture dont le modèle doit être validé par l'autorité délégante comprend trois rubriques distinctes

- la consommation d'eau;
- et taxes en vigueur.

La fourniture d'eau au titre des abonnements spéciaux et temporaires sera facturée selon des tarifs spéciaux.

### **Article 22 – Modalités de paiement des factures d'eau**

Les Abonnés peuvent régler le montant de leurs factures d'eau par tout moyen légal et en tout lieu défini par le Fermier.

Le délai de paiement est de dix (10 jours) à dater de l'émission de la facture d'eau. La date limite de paiement est portée sur chaque facture adressée à l'abonné.

En cas de non-règlement dans le délai fixé ci-dessus, la fourniture d'eau peut être suspendue à tout moment par le fermier avec l'émission d'un bon de coupure. Le service ne peut être rétabli par le fermier qu'après paiement des sommes dues y compris les frais d'intervention prévus à l'article 24 et sans préjudice des frais de poursuites qui pourront être exercées contre lui.

En cas de fermeture de branchement avec émission de bon de coupure, si dans un délai de trente (30) jours à compter de la suspension de service, l'abonné n'a pas réglé les sommes dues, alors le fermier le met en demeure de régler sa facture dans un délai maximum de soixante (60) jours ; passé ce délai, son compteur sera déposé et le fermier peut procéder à la résiliation d'office et sans préavis de l'abonnement. Les dettes encourues par l'Abonné sont mises en recouvrement par le Fermier par tous moyens de droit. Pour être raccordé à nouveau, l'abonné doit souscrire un nouvel abonnement et après paiement des sommes dues y compris les frais d'intervention prévus à l'article 24 et sans préjudice des frais de poursuite qui pourront être exercés contre lui.

Le Fermier peut, après vérification des difficultés financières de l'Abonné, proposer l'étalement de paiement d'une facture en plusieurs échéances selon des dates et des montants à convenir avec l'Abonné.

### **Article 23 – Réclamations**

Sauf erreur qu'il lui appartient de signaler, l'Abonné ne peut s'opposer à la demande de paiement soit de la quantité d'eau consommée soit des prestations que le Fermier a eu à effectuer pour son compte.

Le montant réclamé par le Fermier doit être payé suivant les conditions et modalités prévues aux articles 20, 21 et 22. Toute réclamation doit être adressée par écrit au Fermier dans un délai de quinze (15) jours suivant le paiement de la facture. Le Fermier tiendra compte de toute différence qui aurait été reconnue au préjudice de l'Abonné. Cette différence sera enregistrée comme un avoir au compte de l'Abonné et déduite au moment de la prochaine facture ou remboursée en espèces au réclamant.

#### **Article 24 – Frais de fermeture ou de réouverture du branchement**

Les frais occasionnés par la fermeture ou la réouverture d'un branchement sont à la charge de l'Abonné (voir annexe 2).

### **DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX INSTALLATIONS PRIVEES DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE**

#### **Article 25 – Conditions de prise en charge de canalisations nouvelles**

Le Fermier peut prendre en charge les canalisations d'eau nouvellement installées par des promoteurs d'ensembles immobiliers ou de lotissements et ce, aux conditions ci-après :

- 1- approbation des plans du réseau, ainsi que des matériaux et fournitures utilisés ;
- 2- surveillance de l'exécution des travaux ;
- 3- réception des travaux en présence du représentant de l'autorité délégante et remise des plans définitifs ;
- 4- établissement d'une convention d'exploitation entre le maître de l'ouvrage et le Fermier.

Cette prise en charge ne donne lieu à aucune indemnité, mais elle aura pour contrepartie la prise en charge par le Fermier de la gestion, de l'exploitation et de l'entretien de ce réseau.

#### **Article 26 – Conditions d'intégration au réseau public**

Le Fermier ne peut prendre en charge et intégrer au réseau public des canalisations privées d'eau que :

- s'il est en mesure d'en vérifier l'état, les matériaux et les appareils installés sur ces canalisations ;
- si les essais jugés utiles par lui s'avèrent satisfaisants ;
- si les plans cotés et détaillés de ce réseau lui sont remis.

Le Fermier pourra exiger du (des) propriétaire(s) la rénovation ou le remplacement de parties d'ouvrages ou de canalisations. Le transfert de propriété ne donnera lieu à aucune indemnité.

### **DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **Article 27 – Interruption ou restriction**

Le Fermier peut interrompre ou réduire la fourniture d'eau aux usagers pour cause de réparation ou de modification du système d'alimentation en eau.

#### **Article 28 – Relations avec les usagers**

Le Fermier garantit notamment :

- une intervention rapide sur site pour répondre aux urgences ou anomalies signalées par les Abonnés ;
- la mise à disposition des usagers d'un centre d'accueil téléphonique pour leur permettre d'exprimer leurs préoccupations ;
- une réponse écrite par courriel aux clients qui saisissent le fermier par courrier ou à l'adresse :..... dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception ;
- une information, à temps, aux usagers pour arrêts momentanés de la fourniture d'eau en raison de travaux programmés.

## **Article 29 – Interdictions diverses**

Il est formellement interdit à l'Abonné, sous peine de fermeture de son branchement et sans préjudice de poursuites légales que le Fermier pourrait exercer à son encontre :

- 1- d'utiliser l'eau à d'autres usages que ceux correspondant à son contrat d'abonnement ;
- 2- de distribuer l'eau à des tiers, sauf en cas d'incendie ;
- 3- de réaliser un piquage sur son branchement depuis la prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ;
- 4- de modifier l'installation du compteur, d'en gêner le fonctionnement ou d'en briser les plombs ;
- 5- de faire usage des clés utilisées par les agents du Fermier, de les conserver en dépôt, ou d'en fabriquer de semblables pour la manœuvre des appareils de fontainerie placés sur le réseau ;
- 6- de brancher directement un dispositif individuel de pompage ou de surpression sur les réseaux gérés par le Fermier ou sur les conduites particulières de distribution d'immeubles ou de lotissements ;

Le rétablissement de la fourniture d'eau ne peut avoir lieu qu'après constatation de la cessation de l'irrégularité.

Tout prélèvement d'eau non autorisé par le Fermier sur les bouches de lavage ou d'incendie est considéré comme une infraction et sera puni des peines prévues par le code pénal.

## **Article 30 – Application du présent règlement**

Les dispositions du présent règlement sont applicables de plein droit à l'ensemble des Abonnés y compris ceux raccordés avant la date de sa mise en vigueur, dès son approbation par l'autorité délégante.



## ANNEXE 1 : Délais de Services

Opération	Délai	Date d'effet
<b>Réponse à une demande d'abonnement et établissement d'un devis</b>	- 15 jours ouvrables	- A partir de la date de réception de la demande
<b>Réalisation de Branchement neuf ou dépose totale d'un Branchement existant</b>	- 15 jours ouvrables	- A partir du règlement des frais de Branchement - Le cas échéant, après Travaux - Après remise d'attestation de conformité
<b>Remise en service d'un Branchement existant</b>	- 5 jours ouvrables	- A partir du règlement des frais de remise en service
<b>Réponse à une réclamation</b>	- 15 jours ouvrables	- A partir du jour d'enregistrement de la réclamation

## ANNEXE 2 : FRAIS DIVERS

N°	Désignation	Volume	Catégorie abonné	Montant FCFA
01	Frais de fermeture simple (résiliation ou suspension temporaire)	10m3	Domestique	2 500
			Maraîcher / abreuvoirs	2 000
			Commercial	4 165
02	Frais d'ouverture/réouverture simple (Hors branchement neuf)	10m3	Domestique	2 500
			Maraîcher / abreuvoirs	2 000
			Commercial	4 165
03	Frais de fermeture pour impayé (inclut la réouverture)	20m3	Domestique	5 000
			Maraîcher / abreuvoirs	4 000
			Commercial	8 330
04	Frais de contrôle (étalonnage) d'un compteur	30m3	Domestique	7 500
			Maraîcher / abreuvoirs	6 000
			Commercial	12 490