



REGLEMENT DU SERVICE EAU (RSE)
ADOpte LORS DE LA SEANCE DU CONSEIL DES MINISTRES DU 12 JUILLET 2017

SOMMAIRE

TITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	3
CHAPITRE I : OBJET - DEFINITIONS.....	3
Article 1 : <i>Objet</i>	3
Article 2 : <i>Définitions</i>	3
CHAPITRE II : NORMES DE SERVICES.....	4
Article 3 : <i>Mission de l'ONEA</i>	4
Article 4 : <i>Nature de l'eau fournie</i>	4
Article 5 : <i>Qualité de l'eau fournie</i>	4
Article 6 : <i>Pression minimale de service</i>	4
CHAPITRE III : MODALITES DE FOURNITURE DU SERVICE D'EAU.....	4
Article 7 : <i>Conditions générales d'accès au service</i>	4
Article 8 : <i>Points d'accès au service et à l'information</i>	4
Article 9 : <i>Délégation du service de distribution de l'eau potable</i>	5
TITRE II : LE RÉGIME DES BRANCHEMENTS.....	5
CHAPITRE I : REALISATION ET GESTION DES BRANCHEMENTS.....	5
Article 10 : <i>Typologie des branchements</i>	5
Article 11 : <i>Conditions d'obtention d'un branchement</i>	5
Article 12 : <i>Construction et Mise en service du branchement</i>	6
Article 13 : <i>Entretien – Renouvellement – Modification – Suppression des branchements</i>	7
Article 14 : <i>Extensions</i>	8
CHAPITRE II : REALISATION ET GESTION DES INSTALLATIONS INTERIEURES.....	8
Article 15 : <i>Définition et Règles de gestion des installations intérieures des abonnés</i>	8
Article 16 : <i>Abonné utilisant d'autres ressources en eau que le réseau public</i>	8
Article 17 : <i>Pression de service et surpresseurs</i>	8
Article 18 : <i>Dispositifs de traitement complémentaire</i>	8
Article 19 : <i>Matériaux et matériels</i>	8
Article 20 : <i>Protection sanitaire contre les retours d'eau</i>	9
Article 21 : <i>Interdictions diverses</i>	9
CHAPITRE III : LE COMPTAGE DE LA CONSOMMATION D'EAU.....	9
Article 22 : <i>Dispositif de comptage</i>	9
Article 23 : <i>Relevé des compteurs et comptage</i>	10
Article 24 : <i>Surveillance - Entretien - Contrôle - Remplacement du compteur</i>	10
Article 25 : <i>Vérification - Étalonnage du compteur</i>	10
TITRE III : LE RÉGIME DES ABONNEMENTS.....	11
CHAPITRE I : ABONNEMENTS ORDINAIRES.....	11
Article 26 : <i>Souscription - Réabonnement</i>	11
Article 27 : <i>Suspension – Résiliation – Renouvellement – Mutation – Transfert -Cession d'eau</i>	11
CHAPITRE II : ABONNEMENTS SPECIAUX.....	12
Article 28 : <i>Abonnement pour l'eau brute</i>	12
Article 29 : <i>Abonnement temporaire</i>	12
Article 30 : <i>Abonnement de lutte contre l'incendie</i>	12
Article 31 : <i>Abonnement de la délégation de service</i>	13
Article 32 : <i>Abonnement bornes-fontaines monétiques</i>	13
CHAPITRE III : ABONNEMENT DES BORNES-FONTAINES.....	13
Article 33 : <i>Souscription et gestion du contrat de gérance</i>	13
Article 34 : <i>Suspension - Résiliation - Transfert</i>	13
TITRE IV : LE RÉGIME DES PAIEMENTS.....	13
CHAPITRE I : FACTURATION - PAIEMENT DE LA FOURNITURE D'EAU.....	13
Article 35 : <i>Facturation de la fourniture d'eau</i>	13
Article 36 : <i>Modalités de paiement</i>	13
Article 37 : <i>Réclamations</i>	14
CHAPITRE II : RETARD DE PAIEMENT.....	14
Article 38 : <i>Pénalités de retard</i>	14

Article 39 : Recouvrement des impayés de facture d'eau	14
CHAPITRE III : PAIEMENT DES PRESTATIONS DIVERSES	14
Article 40 : Branchement - Abonnement	14
Article 41 : Extension - Modification de réseau - Casses provoquées sur le réseau	14
TITRE V : PERTURBATIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'EAU	14
CHAPITRE I : INTERRUPTION - RESTRICTION	15
Article 42 : Interruption du service de distribution	15
Article 43 : Restriction à l'utilisation de l'eau et Modification des caractéristiques de distribution	15
Article 44 : Cas des branchements de lutte contre l'incendie	15
CHAPITRE II : DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE EN CAS DE PENURIE	15
Article 45 : Rôle des autorités compétentes	15
Article 46 : Service minimal assuré par l'ONEA	15
CHAPITRE III : INFORMATIONS	15
Article 47 : Information des autorités compétentes	15
Article 48 : Information des abonnés	15
TITRE VI : DISPOSITIONS FINALES	16
CHAPITRE I : INFRACTIONS ET POURSUITES	16
Article 49 : Infractions - Sanctions	16
Article 50 : Poursuites	16
CHAPITRE II : REGLEMENT DES DIFFERENDS	16
Article 51 : Procédure amiable	16
Article 52 : Procédure contentieuse	16
CHAPITRE III : DISPOSITIONS D'APPLICATION	16
Article 53 : Droit applicable - Tarif - Enregistrement et Timbres	16
Article 54 : Entrée en vigueur - Application - Révision - Dérogation	17
Article 55 : Élection de domicile	17

LISTE DES ABREVIATIONS

SIGLE	DEFINITION
A.A.	Assainissement Autonome
A.E.P.	Approvisionnement en Eau Potable
A.E.P.A.	Approvisionnement en Eau Potable et Assainissement
B.F	Borne-fontaine
C.N.I.B.	Carte Nationale d'Identité Burkinabè
E.P.I.C.	Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial
O.M.S.	Organisation Mondiale de la Santé
O.N.E.A.	Office National de l'Eau et de l'Assainissement
P.D.P.	Plan de Développement Prévisionnel
R.C.C.M.	Registre de Commerce et du Crédit Mobilier
R.S.A.	Règlement du Service Assainissement
R.S.E.	Règlement du Service Eau
S.E.	Société d'Etat
S.P.E	Service Public d'Eau

TITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Chapitre I : Objet - Définitions

Article 1 : Objet

Le présent Règlement du Service Eau (RSE) a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est assuré le service public de distribution de l'eau du réseau de l'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA) ainsi que les obligations respectives de l'ONEA, des abonnés, des usagers et des propriétaires de parcelle ou d'immeuble.

Il fait partie intégrante du Cahier des Charges de l'ONEA adopté par Décret en Conseil des Ministres. C'est donc un acte administratif qui s'impose à toutes les parties prenantes dès son entrée en vigueur.

Article 2 : Définitions

Les termes et expressions ci-après doivent être compris suivant le sens que leur confère le présent Règlement du Service Eau.

- **Abonnement** : convention assurant le bénéfice régulier du service de l'eau moyennant un prix.
- **Abonné** : titulaire du contrat de fourniture d'eau, destinataire de la facture.
- **Branchement** : dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au domaine public ou privé, avec ou sans dispositif de comptage inclus.
- **Compteur** : appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau.
- **Eau brute** : eau prélevée dans son milieu naturel.
- **Eau potable** : eau respectant les normes de potabilité en vigueur au Burkina Faso.
- **Installation intérieure** : tout dispositif installé par l'abonné après le compteur.
- **Nourrice** : dispositif permettant de créer plusieurs points de livraisons sur une parcelle à partir d'un seul branchement.
- **Réseau** : ensemble cohérent de réservoirs et d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert ou feeders, de conduites de distribution et de conduites de branchements.
- **Usager** : bénéficiaire du Service Public d'Eau.

Chapitre II : Normes de services

Article 3 : Mission de l'ONEA

L'ONEA assure une mission de Service Public de fourniture de l'eau dans son périmètre. A ce titre, il est tenu de fournir de l'eau à tout demandeur selon les modalités prévues à l'article 7 ci-après et est responsable du bon fonctionnement du service.

La fourniture de l'eau obéit aux exigences de l'intérêt général, de l'égalité entre tous les usagers et de continuité du service 24 heures sur 24, sauf dans les cas prévus aux articles 42 et suivants du présent Règlement du Service Eau.

Article 4 : Nature de l'eau fournie

L'ONEA fournit de l'eau potable. Toutefois, il pourrait livrer de l'eau brute pour des besoins spécifiques des usagers.

L'eau potable est livrée au niveau des branchements ordinaires, des bornes-fontaines, des poteaux et bouches d'incendie, et des branchements de la délégation de service.

Article 5 : Qualité de l'eau fournie

L'eau fournie par l'ONEA est conforme aux normes de potabilité en vigueur au Burkina Faso.

Elle est soumise à un contrôle de qualité à trois (03) niveaux :

- un contrôle interne permanent sur les unités de production,
- un contrôle interne sur plusieurs points du réseau de distribution ;
- un contrôle externe assuré par l'Administration.

Ces contrôles visent à s'assurer de sa conformité physico-chimique et bactériologique.

Afin de préserver la qualité de cette eau et de protéger la santé des usagers, les récipients destinés à contenir de l'eau de boisson doivent être hygiéniquement traités et entretenus. Par conséquent, il est interdit l'utilisation des récipients ayant contenu des produits toxiques dangereux pour l'approvisionnement en eau de boisson.

Dans les centres pourvus d'une distribution publique d'eau, il est interdit aux personnes physiques ou morales et notamment aux restaurateurs, hôteliers ou tout tenancier d'immeuble, sauf autorisation du ministère chargé de la santé, de livrer au public pour l'alimentation et pour les usages ayant un rapport avec l'alimentation, une eau, autre que celle de la distribution publique, à l'exception des eaux minérales naturelles et de table autorisées par le ministère chargé de la santé.

Article 6 : Pression minimale de service

La pression minimale de service de l'eau potable distribuée est au moins égale à un (1) bar à la prise, sauf dans les zones où la structure du réseau et la topographie ne le permettent pas.

Les installations d'eau intérieures des usagers doivent être en mesure de supporter cette pression.

Dans le cas où un abonné estime que la pression de distribution est trop faible ou trop élevée pour ses propres besoins, il ne peut procéder à la mise en place d'un surpresseur ou d'un réducteur de pression qu'à partir d'une bâche de reprise (réservoir de stockage privé d'eau).

La mise en place et l'entretien de cet appareil reste à sa charge et la responsabilité de l'ONEA ne saurait être engagée en cas de mauvais fonctionnement ou de détérioration entraînant des dégâts à l'utilisateur ou à des tiers.

Chapitre III : Modalités de fourniture du service d'eau

Article 7 : Conditions générales d'accès au service

L'eau potable et l'eau brute sont fournies conformément aux dispositions du présent Règlement du Service Eau qui s'applique de plein droit à tout abonné, usager ou propriétaire de la parcelle ou de l'immeuble dans le périmètre de l'ONEA.

Toute personne désireuse de se raccorder au réseau de distribution d'eau doit en faire la demande et souscrire à un abonnement. La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs et donne lieu à une facturation conformément au tarif en vigueur. Les branchements et puisages frauduleux de l'eau sont interdits et font l'objet de poursuites judiciaires. L'ONEA est responsable de la qualité de l'eau jusqu'au compteur.

L'ONEA se réserve le droit de refuser un branchement ou un abonnement lorsque l'intérêt général, la santé et la sécurité publique le justifient.

L'ONEA a droit à un libre accès à tout moment aux installations chez l'abonné pour toutes les opérations liées à la fourniture d'eau, notamment l'exécution du branchement, la pose/dépose de compteur, le relevé, l'entretien, la réparation, la modification, la fermeture, la réouverture de compteur, la reprise ou la suppression de branchement, la constatation de toute infraction.

La souscription à un abonnement implique l'acceptation de l'ensemble des dispositions du présent Règlement du Service Eau qui fait partie intégrante de la Police d'Abonnement.

Article 8 : Points d'accès au service et à l'information

Les points d'accès au service et à l'information sur les prestations de l'ONEA sont les agences, les centres, les guichets, le site web et le centre d'appels de l'ONEA, ou tout autre point qui viendrait à être créé ou agréé par l'ONEA.

Ils sont destinés notamment à :

- donner des renseignements aux usagers des services de l'eau et de l'assainissement ;

- permettre l'accomplissement de toutes les formalités de la fourniture d'eau (demandes de branchement, souscription, modification, résiliation d'un abonnement, demande d'étalonnage, demande d'intervention, etc.) ;
- recevoir les paiements des factures d'eau ;
- traiter les réclamations des abonnés ;
- traiter de toute autre question liée à la fourniture d'eau et aux prestations d'assainissement.

Davantage d'informations sont fournies par l'ONEA sur les services et sur les différents points d'accès à travers d'autres canaux de communication.

Article 9 : Délégation du service de distribution de l'eau potable

L'ONEA se réserve le droit de déléguer ou d'être délégataire du Service Public de distribution de l'eau potable dans son périmètre. Dans ces cas, des contrats de délégation sont signés par l'ONEA soit en qualité de délégant, soit en qualité de délégataire.

TITRE II : LE RÉGIME DES BRANCHEMENTS

Chapitre I : Réalisation et gestion des branchements

Article 10 : Typologie des branchements

Il existe quatre (4) types de branchements :

- le branchement ordinaire : il est destiné à l'approvisionnement en eau de toute personne physique ou morale détentrice d'un titre d'occupation d'une parcelle ou d'un immeuble ;
- le branchement borne-fontaine : il est destiné à l'approvisionnement public en eau potable ;
- le branchement-incendie : il est destiné à la lutte contre les incendies. Il est réservé au Service Public de Lutte contre l'Incendie mais peut être accordé à toute personne intéressée ;
- le branchement de la délégation de service : il est destiné à la fourniture en gros de l'eau potable dans le cadre des contrats de délégation de service.

Article 11 : Conditions d'obtention d'un branchement

11.1 Branchement ordinaire

Toute personne qui désire un branchement d'eau doit satisfaire aux conditions suivantes :

- la parcelle à brancher doit être à une distance n'excédant pas cinquante (50) mètres de la conduite de distribution publique dont le diamètre est compris entre soixante-trois (63) et cent soixante (160) millimètre. Au-delà de cette distance, une canalisation d'extension doit être construite dans les conditions définies à l'article 14 ci-dessous ;
- remplir un formulaire de demande de branchement à l'ONEA ;
- fournir un dossier comportant :
 - ✓ un titre d'occupation de la parcelle ou de l'immeuble (titre foncier, contrat de bail, arrêté de mise en disposition d'un terrain, permis urbain d'habiter, attestation d'attribution, permis d'exploiter ou tout autre titre d'occupation) ;
 - ✓ un document d'identification du demandeur (carte d'identité, passeport Carte CEDEAO et carte consulaire.) ;
 - ✓ une attestation d'exonération fiscale, s'il y a lieu ;
 - ✓ les justificatifs du bénéfice de facilité de paiement ou d'avantage quelconque, s'il y a lieu.
- fournir une garantie, s'il y a lieu, conformément à l'acte du Directeur Général de l'ONEA y relatif ;
- acquitter contre quittance le montant du devis de branchement après acceptation de la demande de branchement ;
- communiquer une adresse complète (boîte postale, numéro de téléphone, e-mail, etc.).

Les personnes morales de droit privé doivent en outre fournir une copie du certificat d'immatriculation au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM), pour les sociétés, et une copie du récépissé de déclaration d'existence, pour les associations.

L'Administration doit fournir une lettre de prise en charge accompagnée des références ou du titre d'occupation de la parcelle.

Les établissements publics de l'Etat, les entreprises publiques, les structures de représentation étrangères, les Organisations Internationales, doivent fournir une lettre de demande de branchement accompagnée des références ou du titre d'occupation de la parcelle.

Une même parcelle ne peut être desservie que par un seul branchement. Toutefois, en fonction de l'occupation de la propriété (nombre de ménages, occupation de l'immeuble/parcelle), l'ONEA peut accorder plusieurs branchements distincts à condition que les réseaux de la distribution intérieurs soient constamment indépendants. Dans ce cas, lorsque le nombre de compteurs dépasse cinq (05), l'installation d'une nourrice à la charge du demandeur est obligatoire.

Lorsque les conditions de branchement sont réunies, l'ONEA accepte la demande de branchement qui sera enregistrée après encaissement du montant du devis de branchement et de l'abonnement. L'exécution du branchement se fait à l'emplacement convenu avec le demandeur.

L'ONEA se réserve le droit de refuser un branchement dans les conditions définies à l'article 7. Il en informe le demandeur verbalement ou par écrit.

Il est interdit à tout bénéficiaire d'un branchement ordinaire de construire sur la partie de sa parcelle par laquelle passe le branchement à l'exception du mur de clôture. Le non-respect de cette disposition entraîne la suspension de la fourniture d'eau jusqu'au déplacement de la construction ou à la reprise du branchement à un emplacement plus adéquat à ses frais.

11.2 Branchement borne-fontaine

Le Branchement borne-fontaine est en général réalisé par l'ONEA à sa propre initiative dans le domaine public pour la distribution publique de l'eau potable dont la gestion est confiée à un gérant en vertu d'un contrat de gérance de borne-fontaine.

Toutefois, l'ONEA peut exécuter ce type de branchement à la demande d'un tiers sur la base d'une convention spéciale conclue avec l'ONEA. Cette convention définit les conditions de réalisation et de gestion de ladite borne-fontaine. En tout état de cause, l'intéressé doit satisfaire aux conditions suivantes :

- obtenir une autorisation préalable de la commune ;
- adresser une demande de Branchement borne-fontaine à l'ONEA ;
- acquitter la totalité des frais liés à la réalisation de la borne-fontaine dès l'accord de l'ONEA.

Ces bornes-fontaines réalisées sont gérées conformément au présent Règlement du Service Eau. En aucun cas l'eau des bornes-fontaines ne peut être utilisée pour un usage industriel.

11.3 Branchement-incendie (poteaux et bouches d'incendie)

Les Branchements-Incendies sont des branchements réalisés sur le domaine public par l'ONEA conformément aux exigences de son Cahier des Charges. Ils sont destinés au Service Public de Lutte contre les Incendies.

Toutefois, à la demande de tout abonné, l'ONEA peut exécuter un branchement-incendie sur la base d'une convention spéciale signée avec le demandeur.

Il est exécuté sur le domaine public ou privé de l'intéressé aux conditions ci-après :

- adresser une demande de branchement-incendie à l'ONEA ;
- acquitter le montant du devis de branchement-incendie.

Tout branchement-incendie est équipé d'un compteur et les consommations d'eau sont facturées et payées.

L'eau livrée au niveau des branchements-incendies est exclusivement destinée aux opérations de lutte contre l'incendie. Tout autre usage de cette eau est frauduleux et sanctionné conformément aux dispositions du présent Règlement du Service Eau.

11.4 Branchement de la délégation de service

Le Branchement de la Délégation de Service Public de distribution d'eau est réalisé par l'ONEA sur la base d'un contrat de délégation de service qui définit les droits et obligations de l'ONEA, du délégataire et des abonnés dans le périmètre délégué.

Article 12 : Construction et Mise en service du branchement

12.1 Branchement ordinaire

Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés par l'ONEA ou sous sa responsabilité par une entreprise agréée par lui. L'ONEA fixe en concertation avec l'abonné, le nombre de points de livraison du branchement, l'emplacement et le nombre de ou des compteurs. Le tracé, le diamètre de la conduite du branchement et le calibre du compteur sont fixés par l'ONEA. La longueur maximale du branchement à l'intérieur de la parcelle ne doit pas dépasser deux (02) mètres.

L'emplacement du compteur doit être fixé à un lieu facilement accessible, hygiénique et salubre à l'intérieur de la parcelle. Si ces conditions ne sont pas réunies, l'ONEA se réserve le droit de refuser la réalisation du branchement.

12.2 Borne-fontaine

Tous les travaux d'installation d'une borne-fontaine sont exécutés par l'ONEA ou sous sa direction par une entreprise agréée par lui selon un plan-type.

L'ONEA détermine l'emplacement de la borne-fontaine en concertation avec la commune, ou lorsqu'elle est réalisée à la demande d'un tiers, en concertation avec celui-ci et la commune.

Le tracé, le diamètre de la conduite de raccordement et le calibre du compteur sont fixés par l'ONEA.

Le choix du premier gérant se fait sur la base de critères de sélection prédéfinis en concertation avec la commune lorsque la borne-fontaine est réalisée à l'initiative de l'ONEA ou de la commune. Il est fait en concertation avec le tiers lorsqu'elle est réalisée à sa demande.

La mise en service de la borne-fontaine est conditionnée par le paiement du montant de la caution et la signature du contrat de gérance avec le gérant désigné.

La borne-fontaine réalisée, même à la demande d'un tiers, fait partie intégrante des ouvrages composant le réseau public de distribution de l'eau potable. En cas de non-respect des clauses de la convention spéciale et du contrat de gérance, l'ONEA se réserve le droit de procéder au retrait de la gérance de la borne-fontaine.

12.3 Branchements-incendies

Les travaux d'installation des branchements-incendies sont exécutés par l'ONEA ou sous sa direction par une entreprise agréée par lui. L'emplacement de ceux destinés au Service Public de Lutte contre l'Incendie est déterminé en concertation avec ce service. L'emplacement de ceux demandés par toute autre personne est fixé par elle. Le tracé, le diamètre de la conduite de raccordement ainsi que le calibre du compteur sont fixés par l'ONEA.

La mise en service des branchements-incendies est conditionnée par la souscription d'une police d'abonnement.

12.4 Branchement de la délégation de service

La réalisation et la mise en service des branchements de la délégation de service sont faites conformément aux dispositions du contrat de délégation de service.

Article 13 : Entretien – Renouvellement – Modification – Suppression des branchements

13.1 Entretien – Renouvellement

L'ONEA assure l'entretien et le renouvellement des branchements. Il conserve la liberté du choix des matériaux et des procédés d'exécution.

L'entretien et le renouvellement visés ci-dessus ne comprennent pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé, postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou d'espaces aménagés...), ou en domaine public concernant les poteaux et les bouches d'incendie des tiers ;
- la remise en état des aménagements réalisés sur la partie du branchement située dans le domaine public ;
- les frais de déplacement ou de modification des branchements à la demande de l'abonné.

L'ONEA réalise ces travaux en réduisant dans toute la mesure du possible les dommages causés aux biens de l'abonné. Pour ce faire, le parcours des branchements doit être libre de toute construction, dallage, pavage, plantation d'arbres ou d'arbustes, etc.

L'abonné assure la garde et la surveillance des parties de ce branchement situées à l'intérieur de sa propriété privée, pour les branchements ordinaires, dans le domaine public, concernant la borne-fontaine, le branchement-incendie, ainsi que le branchement de la délégation de service.

Il lui incombe de prévenir immédiatement l'ONEA de toute fuite ou anomalie de fonctionnement qu'il constaterait sur le branchement accessible.

L'ONEA est responsable des dommages résultant du fonctionnement des branchements lorsqu'il est informé immédiatement par l'abonné, il n'est pas intervenu de manière appropriée.

La responsabilité de l'ONEA ne peut être cependant engagée lorsque la fuite ou le mauvais fonctionnement du branchement a été provoqué par l'abonné ou ses préposés.

Dans le cas où il est reconnu que les dommages, y compris ceux causés aux tiers, sont dus à la négligence, à l'imprudence ou à la malveillance d'un abonné, les interventions de l'ONEA pour l'entretien ou la réparation des branchements sont à la charge de l'abonné responsable.

13.2 Modification

La modification d'un branchement peut être demandée par un abonné.

Lorsque la demande de modification est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la réalisation d'un branchement neuf, aux frais du demandeur.

Le déplacement d'une borne-fontaine, d'un branchement-incendie à la demande d'un riverain est subordonné aux conditions ci-après :

- l'accord formel de la commune pour le déplacement de l'ouvrage concerné,
- la détermination de manière formelle du nouvel emplacement par la commune,
- la prise en charge des frais de déplacement par le riverain demandeur.

13.3 Suppression - Réinstallation

Tout abonné peut demander la suppression et la réinstallation de son branchement.

Les frais de suppression et de réinstallation du branchement à la demande de l'abonné sont à la charge de celui-ci.

L'ONEA se réserve le droit de procéder à la suppression de tout branchement, notamment :

- lorsque le branchement est resté inactif pendant cinq (5) ans ;
- lorsqu'il y a une violation caractérisée du Règlement du Service Eau notamment une atteinte ou un risque d'atteinte à la santé et à la sécurité publiques.

Toute suppression d'un branchement doit être précédée de la résiliation de l'abonnement.

La réinstallation du branchement supprimé est soumise aux conditions d'obtention d'un nouveau branchement.

Article 14 : Extensions

Lorsque la parcelle d'un demandeur de branchement se trouve au-delà de cinquante (50) mètres d'une conduite de distribution publique d'eau potable, une extension du réseau de distribution doit être réalisée. Le tracé et le diamètre de cette extension sont déterminés par l'ONEA conformément aux besoins du demandeur. L'ensemble des frais générés par les travaux d'extension est à la charge du demandeur qui doit payer la totalité avant l'exécution des travaux, sauf dispense de paiement au profit des personnes physiques.

Aucune extension de réseau ne peut être réalisée, lorsque son exécution entraîne une dégradation de la charge du réseau de distribution publique.

Chapitre II : Réalisation et gestion des installations intérieures

Article 15 : Définition et Règles de gestion des installations intérieures des abonnés

Les installations intérieures de l'abonné commencent inclusivement à partir du robinet d'arrêt après compteur.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien de canalisations après le compteur sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par l'abonné et à ses frais. L'ONEA est en droit de refuser la réalisation d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique.

L'abonné est seul responsable de tous les dommages qu'il subit et de ceux causés aux tiers et aux agents de l'ONEA, tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux, notamment pendant l'absence des usagers, les abonnés peuvent demander à l'ONEA, avant leur départ, la suspension temporaire de la fourniture d'eau (arrêt de consommation) à leur frais.

La manœuvre du robinet de prise en charge ou du robinet inviolable du branchement est uniquement réservée à l'ONEA et interdite aux usagers.

En cas de fuite sur les installations intérieures, l'abonné doit, en ce qui concerne son branchement, se limiter à fermer le robinet d'arrêt après compteur ou à défaut aviser l'ONEA.

Il est recommandé à l'usager de vérifier périodiquement le fonctionnement du robinet d'arrêt après compteur.

Article 16 : Abonné utilisant d'autres ressources en eau que le réseau public

Conformément aux dispositions du Code de l'hygiène publique, dans le cas où une habitation, une industrie ou un établissement est desservi par une canalisation d'eau potable et une autre d'eau non potable, cette dernière doit être entièrement distincte de la première et recouverte d'une peinture de couleur rouge avec la mention « eau dangereuse à boire ». Aucune communication ne doit exister entre les deux canalisations.

Le non-respect de cette disposition entraîne la suspension de la fourniture d'eau et éventuellement la suppression du branchement sans préjudice des poursuites judiciaires.

Article 17 : Pression de service et surpresseurs

La pression minimale de l'eau potable, en service normal, sauf pendant l'ouverture des Branchements-Incendie, est égale au moins à 1 bar à la prise, sauf dans les zones où la structure du réseau et la topographie ne le permettent pas.

Sauf à partir d'un réservoir ou d'une bache de reprise, l'emploi d'appareils de surpression ou de dépression sur la canalisation publique à travers le branchement est interdit.

Tout usager qui a une bache de reprise ou un réservoir d'eau est tenu d'installer un dispositif ou un appareil qui empêche le retour d'eau de l'installation intérieure vers le réseau ONEA. L'installation de ce dispositif ou de cet appareil se fait de commun accord avec l'ONEA.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution publique ou un danger pour le branchement, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement.

En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. A défaut, l'ONEA peut imposer un dispositif anti-bélier, et à titre de mesure conservatoire, isoler le branchement.

Article 18 : Dispositifs de traitement complémentaire

Les abonnés ayant des réseaux intérieurs comportant un dispositif de traitement complémentaire de l'eau doivent requérir une autorisation du Ministère en charge de la santé. Ce dispositif doit être conforme aux normes et réglementations sanitaires en vigueur.

Les abonnés ayant des installations susceptibles de modifier la qualité de l'eau distribuée ou de générateurs d'eau chaude doivent munir l'installation ou la canalisation amenant l'eau froide à ces appareils, de dispositifs agréés pour éviter, en toutes circonstances, le retour de l'eau vers le compteur.

Article 19 : Matériaux et matériels

Les matériaux et matériels utilisés pour les réseaux intérieurs, au contact de l'eau potable du réseau ONEA, ne doivent pas être susceptibles d'altérer la qualité de l'eau. Leur utilisation est soumise à une autorisation du Ministère en charge de la santé.

L'utilisation de canalisations en plomb, en amiante ciment, en cuivre ou de tout autre matériel contenant ces matériaux et substances est interdite.

Article 20 : Protection sanitaire contre les retours d'eau

Toute installation intérieure consécutive à un branchement doit être pourvue d'un dispositif anti-retour agréé après le robinet d'arrêt.

En outre, dans le cas de branchement desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau de distribution publique, la déclaration doit en être faite à l'ONEA qui prescrira la mise en place d'un dispositif anti-retour agréé après le robinet d'arrêt. Ce type de dispositif est installé aux frais de l'abonné qui doit en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Conformément à la réglementation sanitaire en vigueur, les installations intérieures d'eau, notamment les poteaux d'incendie et réseaux d'incendie privés, les dispositifs de chauffage et de climatisation, les forages privés et les réservoirs de stockage, ne doivent pas, du fait de leur conception ou de leur réalisation, permettre des retours d'eau susceptibles d'entraîner la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance indésirable.

Lorsque les installations intérieures d'un abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique d'eau ou de ne pas être conformes aux prescriptions de la réglementation sanitaire, l'ONEA, le Ministère en charge de la santé, le Ministère en charge de l'Environnement ou tout autre organisme mandaté par lui, peuvent procéder à leur vérification. En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office et en particulier l'ONEA peut procéder sans préavis à la fermeture du branchement. Dans ce cas, l'abonné est invité par lettre contre décharge à mettre fin aux anomalies éventuellement constatées. A défaut de correction de ces anomalies dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception de cette lettre, l'ONEA est en droit de supprimer le branchement sans autre formalité.

En cas de modification dans l'usage fait de l'eau, l'abonné doit informer l'ONEA afin qu'il prescrive des mesures de protection sanitaire du réseau de distribution adaptées aux nouveaux usages.

Article 21 : Interdictions diverses

Il est formellement interdit à l'abonné :

- d'user de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires, d'en céder ou d'en mettre à la disposition de tout autre particulier ou intermédiaire, sauf en cas d'incendie ;
- de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ;
- de modifier les dispositifs du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs, cachets ou bagues de scellement ;
- d'utiliser, sans autorisation de l'ONEA, un appareil quelconque destiné à augmenter ou diminuer la pression de l'eau potable ;
- de faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt. Toutefois, l'abonné ayant la garde de la partie du branchement située dans sa propriété, il peut, en cas d'urgence, prendre des mesures conservatoires sur les installations, à condition d'en informer immédiatement l'ONEA.

Toute infraction aux dispositions du présent article expose l'abonné à la fermeture de son branchement sans préjudice des poursuites judiciaires que l'ONEA pourrait exercer contre lui.

Cette fermeture est immédiate dans le cas où cela est nécessaire pour éviter des dommages aux installations de l'ONEA et pour protéger les intérêts des autres abonnés ou faire cesser l'infraction.

Dans les autres cas, elle sera précédée d'une mise en demeure préalable de quinze (15) jours notifiée à l'abonné.

Chapitre III : Le comptage de la consommation d'eau

Article 22 : Dispositif de comptage

La consommation d'eau sera mesurée chez l'abonné par un compteur. Le compteur est une propriété exclusive de l'ONEA. Il est fourni, posé et entretenu par lui. Il est remplacé en cas de défaillance, d'obsolescence ou à l'expiration de la durée d'utilisation fixée par l'ONEA.

Pour les branchements ordinaires, le compteur est en principe placé à l'intérieur de la propriété privée et aussi près que possible de la limite du domaine public de façon à être accessible facilement et à tout moment aux agents de l'ONEA. Toutefois, il peut être placé en dehors de la propriété de l'abonné dans certains cas définis par l'ONEA.

Pour ce qui concerne les bornes-fontaines, les branchements-incendies et les branchements de la délégation de service, le compteur est généralement placé dans le domaine public.

Le compteur est posé dans une niche ou un regard de compteur. Cet abri spécial ne doit pas être encombré par une construction ou un aménagement quelconque. Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès sans autorisation de l'ONEA.

A l'intérieur du regard ou de la niche, le compteur doit être visible et dégagé, afin de faciliter la lecture de l'index, l'entretien et le changement de compteur.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par l'ONEA compte tenu des besoins de l'abonné. L'ONEA se réserve le droit d'adapter le compteur en fonction de la consommation réelle ou de l'évolution des besoins de l'abonné. Ce dernier a l'obligation d'informer l'ONEA de tout changement dans l'usage fait de l'eau.

L'abonné doit signaler sans retard à l'ONEA tout dysfonctionnement du branchement et/ou du compteur.

Article 23 : Relevé des compteurs et comptage

Le relevé des compteurs a lieu une fois par mois, pour les branchements ordinaires et les branchements-incendie, et toutes les quinzaines, pour les bornes-fontaines et les branchements de la délégation de service, ou selon la périodicité définie par l'ONEA

L'abonné est tenu d'assurer à l'ONEA un accès facile au compteur dans des conditions normales d'hygiène et de sécurité. A défaut, l'ONEA se réserve le droit de procéder à la suspension de la fourniture d'eau si, à l'expiration d'un délai de soixante-douze (72) heures, l'intéressé ne se conforme pas aux dispositions du présent Règlement du Service Eau.

En cas de porte fermée, d'abonné absent, de compteur illisible, la consommation d'eau du mois est provisoirement estimée sur la base de la moyenne des consommations antérieures qui ne peut excéder six (06) mois de facturation. La régularisation est effectuée à l'occasion du relevé suivant.

Pour les autres défaillances de compteur (bloqué, détraqué, etc.), la consommation est estimée sur la base des consommations antérieures qui ne peut excéder les six (6) mois précédant le trimestre avant ces défaillances.

Toutefois, à titre exceptionnel, un autre mode de calcul peut être utilisé par l'ONEA.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur par les agents de l'ONEA pendant une période de trois (03) mois pour diverses raisons notamment porte fermée, compteur inaccessible, mauvaise foi de l'abonné, sans que l'abonné ne communique l'index du compteur à l'ONEA, ce dernier est en droit de procéder à la fermeture du branchement sans aucune formalité préalable. Le montant estimé de la consommation est immédiatement exigible et les frais de recouvrement y afférents sont à la charge de l'abonné.

Article 24 : Surveillance - Entretien - Contrôle - Remplacement du compteur

L'ONEA assure l'entretien, le contrôle, le redimensionnement et le remplacement des compteurs.

Il effectue à ses frais le remplacement des compteurs dans les cas suivants :

- la fin de leur durée d'utilisation fixée par l'ONEA ;
- en cas de leur défaillance (compteur bloqué, illisible) ou de leur obsolescence (évolution technologique) ;
- en cas de changement de norme ou de réglementation imposant le changement des compteurs ;
- en cas de détérioration non imputable à un défaut de précaution de l'abonné.

L'abonné, le propriétaire ou le copropriétaire sont tenus de laisser libre accès à l'ONEA pour effectuer les travaux d'entretien et de remplacement des compteurs.

La surveillance des compteurs incombe à l'abonné. Tout remplacement de compteur dont le plomb de scellement ou dispositif anti-démontage aurait été enlevé ou qui aurait été ouvert ou démonté ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (négligence dans la protection du compteur, introduction de corps étrangers, chocs extérieurs, vol de compteur, etc.), est effectué par l'ONEA aux frais exclusifs de l'abonné.

Les dépenses engagées par l'ONEA pour le compte d'un abonné sont facturées et recouvrées dans les mêmes conditions que les factures d'eau, indépendamment des poursuites que l'ONEA peut engager à l'encontre du contrevenant.

L'ONEA se réserve le droit de procéder à un contrôle périodique des compteurs afin de s'assurer de leur état de fonctionnement et de procéder à la constatation d'éventuelles défaillances, anomalies ou infractions.

Lorsque l'abonné présente une demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à ses besoins, le remplacement du compteur s'effectue après analyse et à ses frais.

L'ONEA peut d'office procéder au remplacement d'un compteur lorsqu'il est établi qu'il est sur ou sous dimensionné par rapport aux besoins de l'abonné.

Article 25 : Vérification - Étalonnage du compteur

Les compteurs sont vérifiés conformément à la réglementation en vigueur.

L'ONEA peut procéder d'office à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge nécessaire.

L'abonné a le droit de demander à tout moment à ses frais la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Ces frais sont payés avant la vérification du compteur.

Si le compteur enregistre dans la limite des normes en vigueur, les frais de vérification ne sont pas remboursés à l'abonné. Il paie en plus la facture contestée.

Si les indications du compteur ne répondent pas aux normes, les frais d'étalonnage sont remboursés à l'abonné. En cas de sur-comptage, la facture contestée est corrigée. En cas de sous-comptage, une facture complémentaire de consommation lui est adressée.

La vérification se fait à l'atelier compteur de l'ONEA en présence de l'abonné s'il le souhaite.

Dans tous les cas où le compteur présente une anomalie de comptage, il est remplacé par l'ONEA.

TITRE III : LE RÉGIME DES ABONNEMENTS

Chapitre I : Abonnements ordinaires

Article 26 : Souscription - Réabonnement

La livraison de l'eau est subordonnée à la souscription d'un abonnement.

Les formalités du premier abonnement se font en même temps que celles du branchement.

En plus des formalités requises pour le branchement, le demandeur d'abonnement doit :

- payer la facture de souscription de la police d'abonnement comprenant les frais d'établissement de la police et de pose de compteur, l'avance sur consommation, les frais de timbre, les timbres de quittance et autres taxes éventuellement applicables ;
- signer la police d'abonnement après avoir pris connaissance de ses droits et obligations issus du présent Règlement de service.

En cas de demande de réabonnement, le demandeur doit :

- fournir un document d'identification ;
- fournir les références de l'ancien abonnement ;
- fournir une caution solidaire, s'il y a lieu ;
- communiquer une adresse complète (numéro de téléphone, boîte postale, adresse électronique) ;
- payer la facture de souscription de la police d'abonnement comprenant les frais d'établissement de la police et de pose de compteur, l'avance sur consommation, les frais de timbre, les timbres de quittance et autres taxes éventuellement applicables ;
- signer la police d'abonnement après avoir pris connaissance de ses droits et obligations issus du présent Règlement de service.

En dehors de l'avance sur consommation, aucune somme versée par l'abonné n'est remboursable. L'avance sur consommation n'est pas productive d'intérêt. Elle est remboursée à l'abonné à la fin de la police d'abonnement déduction faite des sommes dues à l'ONEA par l'abonné. Son montant est fonction du diamètre du compteur et est révisable au même titre que le tarif de l'eau.

L'ONEA est tenu de fournir de l'eau à tout demandeur d'abonnement remplissant les conditions énoncées au présent Règlement du Service Eau dans les délais prévus dans les Engagements de Service Eau.

La police d'abonnement est domiciliée à l'agence qui gère la zone géographique dans laquelle l'abonnement est souscrit. Elle oblige tant l'abonné que ses ayants-droit pendant toute sa durée ; elle est souscrite pour une durée d'un (1) an. A défaut d'un préavis de résiliation d'un (1) mois avant son expiration, la police d'abonnement se renouvelle d'année en année par tacite reconduction.

Article 27 : Suspension – Résiliation – Renouvellement – Mutation – Transfert -Cession d'eau

27.1 Suspension de l'abonnement

Tout abonné peut demander la suspension de son abonnement, à ses frais. La suspension de l'abonnement entraîne l'arrêt de consommation, la dépose immédiate du compteur et le paiement de la totalité des factures d'eau consommée.

L'ONEA peut également, à tout moment, suspendre l'abonnement d'un abonné pour les motifs prévus au présent Règlement de service et en particulier lorsque la fourniture d'eau, du fait de l'abonné, est de nature à compromettre l'alimentation en eau des autres usagers.

27.2 Résiliation de la police d'abonnement

L'abonnement peut être résilié à tout moment, soit par l'ONEA, soit à la demande de l'abonné.

La résiliation à la demande de l'abonné

Lorsque la résiliation est faite à la demande de l'abonné, il doit présenter sa police d'abonnement ou une déclaration de perte et un document d'identification à l'agence où la police est domiciliée.

Lorsque le demandeur de la résiliation n'est pas l'abonné lui-même, il doit, en outre, fournir une procuration (pour un mandataire) ou un certificat d'hérédité (pour un héritier).

Si l'abonné est une personne morale, sa demande de résiliation peut se faire par lettre adressée à l'ONEA.

En cas de résiliation de la police de l'abonné, une facture de résiliation est émise et doit être payée par l'abonné en plus des factures en instance. Il lui est restitué son avance sur consommation ou le reliquat après compensation avec le montant d'éventuels impayés.

La résiliation par l'ONEA

L'ONEA peut procéder à la résiliation d'office de la police d'abonnement en cas de non-respect des dispositions du présent Règlement de service, en particulier lorsque le branchement est inactif pendant une période d'au moins trois (3) mois consécutifs.

En cas de résiliation de la police, l'abonné doit acquitter ses arriérés de consommations. Il lui est restitué son avance sur consommation ou le reliquat après compensation avec le montant d'éventuels impayés.

27.3 Réabonnement

Le réabonnement se fait dans les mêmes conditions que la souscription d'un nouvel abonnement.

Si l'abonné a des impayés au titre de son abonnement antérieur, il doit s'en acquitter intégralement avant le nouvel abonnement.

27.4 Transfert d'impayés - Solidarité entre contrats d'abonnement

Lorsqu'un abonné, ayant des impayés au titre de ses abonnements antérieurs, souscrit un nouvel abonnement, ses impayés sont transférés au niveau de son nouvel abonnement.

Lorsqu'un abonné, titulaire de plusieurs contrats d'abonnement, a des impayés au titre d'un contrat d'abonnement, l'ONEA se réserve le droit de poursuivre le recouvrement desdits impayés sur les autres contrats d'abonnement.

27.5 Transfert d'abonnement

Le transfert d'abonnement est l'opération par laquelle le contrat d'abonnement est transmis à une autre personne, soit volontairement par l'abonné lui-même, soit légalement à la suite du décès de celui-ci.

Le transfert volontaire du contrat d'abonnement n'est pas autorisé. Lorsqu'un abonné veut se faire remplacer par une autre personne, il doit résilier d'abord son abonnement, et cette personne doit ensuite souscrire un nouvel abonnement en son nom.

En cas de transfert de l'abonnement par suite du décès de l'abonné, son héritier est responsable des obligations dont le défunt était tenu vis-à-vis de l'ONEA. Il peut toutefois procéder à un réabonnement en son nom après résiliation de la police souscrite au nom du défunt.

27-6 Cession de l'eau à des tiers

L'abonné ne peut céder à des tiers, à titre onéreux, temporaire ou permanent, tout ou partie de l'eau fournie, sauf autorisation préalable de l'ONEA donnée par écrit. Cette activité est dévolue aux gérants de bornes-fontaines et aux délégataires du service de distribution d'eau.

Chapitre II : Abonnements spéciaux

Article 28 : Abonnement pour l'eau brute

La fourniture de l'eau brute est soumise aux mêmes conditions que celles de l'eau potable.

Article 29 : Abonnement temporaire

Des abonnements temporaires peuvent être consentis à titre exceptionnel (travaux de chantiers, manifestations à caractère provisoire, etc.), pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau potable.

La réalisation des branchements temporaires est subordonnée au versement de frais d'exécution des travaux et d'une caution dont le montant est fixé en fonction du volume prévisionnel d'eau qui sera consommé.

Les conditions de fourniture de l'eau donnent lieu à l'établissement d'un contrat d'abonnement spécial.

Article 30 : Abonnement de lutte contre l'incendie

30-1 Abonnement public de lutte contre l'incendie

Dès réalisation des Branchements-Incendie pour le Service Public de Lutte contre l'Incendie, l'Administration doit souscrire un abonnement spécial de lutte contre l'incendie. Le Branchement-Incendie est équipé d'un dispositif de comptage et le volume d'eau utilisé donne lieu à facturation.

30-2 Abonnement privé de lutte contre l'incendie

L'ONEA peut consentir des abonnements privés de lutte contre l'incendie.

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique. Le demandeur doit obtenir au préalable l'accord du Service Public de Lutte contre l'Incendie.

Le branchement est équipé d'un dispositif de comptage et fait l'objet de souscription d'un abonnement spécial qui fixe les conditions techniques et financières.

La résiliation de l'abonnement est d'office en cas de non-respect des clauses contractuelles.

La responsabilité de l'ONEA ne peut être engagée en cas de dysfonctionnement des installations de lutte contre l'incendie; l'entretien de ces installations incombe à leurs propriétaires.

Article 31 : Abonnement de la délégation de service

Les conditions de fourniture d'eau au délégataire de service ainsi que celles de gestion, de renouvellement, de modification, de résiliation et de transfert sont régies par les dispositions du contrat de délégation de service.

Article 32 : Abonnement bornes-fontaines monétiques

Toute personne physique peut souscrire auprès de l'ONEA un abonnement spécial pour la vente d'eau sur des bornes-fontaines à prépaiement situées sur la voie publique.

Les conditions de souscription et de résiliation de ces abonnements sont définies par un contrat spécifique.

Chapitre III : Abonnement des bornes-fontaines

Article 33 : Souscription et gestion du contrat de gérance

La gestion des bornes-fontaines est subordonnée à la signature d'un contrat de gérance et au paiement du montant de la caution fixée par l'ONEA. Le gérant doit respecter les clauses du contrat de gérance, veiller à l'hygiène et à la propreté des lieux, respecter le principe de continuité du service (notamment les heures d'ouverture et de fermeture), respecter l'application stricte des tarifs en vigueur, payer régulièrement et à bonne date les factures.

Article 34 : Suspension - Résiliation - Transfert

La suspension, la résiliation et le transfert du contrat de gérance sont régis par les dispositions dudit contrat.

TITRE IV : LE RÉGIME DES PAIEMENTS

Chapitre I : Facturation - paiement de la fourniture d'eau

Article 35 : Facturation de la fourniture d'eau

L'ONEA facture les volumes d'eau relevés au compteur conformément au tarif en vigueur ou convenu dans les contrats de délégation de service.

Une facture comporte notamment les informations suivantes :

- un numéro de facture unique ;
- un numéro d'abonné, du compteur, de la police ;
- le tarif et autres informations générales au verso ;
- les index servant à déterminer le volume d'eau consommé ;
- le volume d'eau facturé en mètre cube ;
- le détail du montant facturé hors taxes et toutes taxes comprises ;
- les redevances d'eau et d'assainissement ;
- une date limite de paiement du montant de la facture ;
- une date limite de réclamation portant sur la facture ;
- le montant des arriérés ;
- la période de facturation ;
- les références cadastrales de l'abonné.

Le volume d'eau consommé est déterminé par la différence entre le nouvel et l'ancien index. Il sert de base à la facturation de l'abonné.

Un volume minimal forfaitaire d'eau est facturé à l'abonné en cas de consommation trimestrielle nulle. Ce volume d'eau forfaitaire est déterminé par l'arrêté conjoint portant fixation du tarif de l'eau.

En dehors des factures bornes-fontaines payées par quinzaine, les autres factures sont payées mensuellement ou selon la périodicité définie par l'ONEA.

En cas de défaillance ou d'inaccessibilité du compteur, la facturation est faite sur la base du volume d'eau estimé comme indiqué à l'article 23.

En principe, la facture est établie par point de livraison. Toutefois, lorsqu'un abonné (personne physique ou morale) a plusieurs polices d'abonnement, ses factures d'eau peuvent être regroupées en une seule s'il en fait la demande. Cette facture s'appelle alors "facture mémoire" ou "facture regroupée".

La facture est remise à l'adresse ou au domicile de l'abonné indiqué dans la police d'abonnement. La date de remise de la facture est mentionnée sur la facture de l'abonné.

L'abonné est présumé avoir reçu la facture dès qu'elle a été réceptionnée à son adresse ou à son domicile. En cas d'absence de l'abonné ou de la personne susceptible de recevoir la facture au lieu de livraison au moment du passage de l'agent de l'ONEA, l'abonné est tenu de venir retirer sa facture à l'agence de paiement de sa zone géographique.

La non-réception d'une facture ne dispense pas l'abonné du paiement de cette facture.

Article 36 : Modalités de paiement

L'abonné a l'obligation de payer le montant intégral des factures d'eau au plus tard à la date limite de paiement indiquée sur la facture.

Toutefois, l'abonné a la possibilité de constituer une provision auprès de l'ONEA pour le paiement anticipé de ses factures d'eau.

Toute facture payée donne lieu à la remise d'une quittance à l'abonné. Les informations mentionnées sur la quittance permettent d'identifier la facture ou les factures payée(s).

Les paiements sont effectués suivant les modes indiqués sur la facture.

Lorsque le paiement n'est pas fait directement au guichet, l'abonné doit disposer de la preuve des paiements effectués.

Les conventions spéciales conclues peuvent prévoir des modalités spéciales de paiement de la facture d'eau.

De même, lorsqu'un changement survient dans la situation d'un abonné (départ à la retraite, entreprise en difficulté, etc.), des modalités spécifiques de paiement peuvent lui être accordées.

Article 37 : Réclamations

Toute réclamation d'un abonné doit être faite aux points d'accès au service de l'ONEA (agences, centres, guichets, centre d'appels, etc.). L'ONEA est tenu de donner suite aux réclamations dans les délais indiqués dans les Engagements de Service.

Lorsque l'abonné conteste la facturation de la consommation d'eau, la réclamation doit être adressée à l'ONEA au plus tard à la date limite de réclamation indiquée sur la facture. Dans le cas d'un envoi par la poste, la date d'envoi indiquée sur le cachet de la Poste sera considérée comme la date de la réclamation.

Au cas où la réclamation de l'abonné est fondée, l'ONEA procède à la correction de la facture contestée. Dans le cas contraire, il doit payer la facture contestée et éventuellement les pénalités de retard.

L'abonné étant tenu de surveiller régulièrement sa consommation d'eau en relevant son index en dehors des relevés réglementaires, les réclamations relatives aux cas de fuites sur les installations intérieures ne sont pas admises. Les facturations y relatives sont à sa charge.

Chapitre II : Retard de paiement

Article 38 : Pénalités de retard

En cas de non-respect des délais de paiement des factures, une pénalité de retard est appliquée à l'abonné conformément à la tarification en vigueur.

Article 39 : Recouvrement des impayés de facture d'eau

Lorsqu'un abonné a une facture impayée à la date limite de paiement, l'ONEA peut procéder à la suspension de la fourniture d'eau.

Quand le nombre de factures impayées est de deux (02) au moins, l'ONEA peut procéder à la dépose du compteur.

Si l'abonné suspendu ou déposé demande le rétablissement de sa fourniture d'eau, il doit au préalable régler ses factures impayées en plus des pénalités de retard.

Si au contraire, trois (03) mois après la dépose du compteur, l'abonné ne règle pas ses impayés, l'ONEA peut procéder à la résiliation d'office de son abonnement.

En tout état de cause, l'ONEA se réserve le droit d'entamer à tout moment la procédure de recouvrement contentieuse de ses impayés sans qu'il ne soit besoin de faire une mise en demeure préalable. Les frais de recouvrement sont à la charge de l'abonné.

Une fois la police d'abonnement résiliée, la fourniture d'eau ne peut être rétablie que par la souscription d'un nouvel abonnement.

Chapitre III : Paiement des prestations diverses

Article 40 : Branchement - Abonnement

Toute installation et mise en service d'un branchement sont conditionnées par le paiement par l'abonné des frais de branchement et d'abonnement.

Les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture d'eau à la demande de l'abonné sont à sa charge.

Sont également à la charge de l'abonné toutes les autres prestations connexes au branchement notamment la demande d'étalonnage, de changement de calibre du compteur à la demande de l'abonné, de remplacement de compteur volé ou endommagé, de déplacement de compteurs, de rehaussement de compteurs.

Le montant de chacune de ces opérations est fixé forfaitairement par la tarification en vigueur à l'ONEA (Tarif de l'eau, bordereau de prix, etc.).

Article 41 : Extension - Modification de réseau - Casses provoquées sur le réseau

Les travaux d'extension de réseau exécutés par l'ONEA de sa propre initiative sont à sa charge.

Les travaux d'extension du réseau demandés par des tiers donnent lieu au paiement des coûts y afférents sur la base du devis de l'ONEA. L'exécution des travaux d'extension est subordonnée au paiement intégral des coûts. Toutefois, des modalités de paiement plus souples peuvent être accordées à la demande.

Les modifications de réseau nécessitées par les travaux sur la voie publique sont effectuées à la charge de ceux qui en ont fait la commande. Le montant du devis établi à cet effet doit être payé avant l'exécution des travaux, sauf accord sur des modalités de paiement plus souples.

Les frais de réparation des casses provoquées sur le réseau de l'ONEA sont à la charge des auteurs de ces casses. Ces frais comprennent notamment le prix du matériel ou du matériau pour la réparation, le coût de la main d'œuvre utilisée, la valeur du volume d'eau perdu, les frais généraux.

TITRE V : PERTURBATIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'EAU

Chapitre I : Interruption - Restriction

Article 42 : Interruption du service de distribution

Pour des besoins d'entretien et de maintenance ou en cas de panne, l'ONEA peut procéder à l'interruption de la fourniture d'eau.

L'ONEA informe les usagers quarante-huit (48) heures à l'avance (par affichage, par voie de presse ou par les médias en ligne), lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien programmés. L'utilisateur doit alors prendre les précautions nécessaires pour éviter que l'interruption et la reprise du service ne provoquent des incidents sur ses propres installations, le rétablissement de la fourniture d'eau intervenant sans préavis.

L'ONEA ne peut être tenu responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à des incidents de service ou à des cas de force majeure.

Article 43 : Restriction à l'utilisation de l'eau et Modification des caractéristiques de distribution

En cas de force majeure (pollution de la ressource en eau, inondations, accidents sur les installations, etc.), l'ONEA a le droit d'apporter à tout moment des limitations à la fourniture d'eau ou des restrictions aux conditions de son utilisation.

Dans l'intérêt général, l'ONEA se réserve le droit de procéder à la modification du réseau de distribution, de la pression de service et des caractéristiques de l'eau distribuée, à condition d'informer, en temps opportun, les usagers des conséquences desdites modifications.

Article 44 : Cas des branchements de lutte contre l'incendie

Les branchements-incendie doivent être indépendants des branchements ordinaires.

Le débit maximal dont peut disposer l'utilisateur et celui du Service Public de Lutte contre l'Incendie est celui des appareils installés et coulant à gueule bée. Ils ne peuvent, en aucun cas, pour essayer d'augmenter le débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les usagers doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement ordinaire.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les usagers puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie incombe à l'ONEA et au Service de Lutte contre l'Incendie.

Lorsqu'un essai des appareils d'incendie de l'utilisateur est prévu, l'ONEA doit en être informé dans un délai de quarante-huit (48) heures à l'avance, afin qu'il puisse prendre les dispositions nécessaires. Il doit, le cas échéant, inviter le service de lutte contre l'incendie.

Chapitre II : Distribution de l'eau potable en cas de pénurie

Article 45 : Rôle des autorités compétentes

En cas de pénurie, l'utilisation de l'eau est soumise à un régime de priorité défini par voie réglementaire par les autorités compétentes (le gouvernement, le Ministre en charge de l'eau, le gouverneur, le maire) conformément à la réglementation en vigueur.

Ces autorités accompagnent l'ONEA dans la mise en œuvre des mesures arrêtées.

Article 46 : Service minimal assuré par l'ONEA

Dans les situations de pénurie, l'ONEA met en œuvre un plan de rationnement opérationnel à travers, notamment la distribution alternée de l'eau, la desserte par citernes et réalise dans la mesure du possible des forages dans les zones chroniquement déficitaires.

Chapitre III : Informations

Article 47 : Information des autorités compétentes

L'ONEA est tenu d'informer les autorités compétentes de toute situation de nature à perturber le service de distribution notamment la pollution de la ressource, la pénurie, la paralysie des installations.

Article 48 : Information des abonnés

En cas de pollution, l'ONEA informe immédiatement les usagers de l'eau et donne des conseils par rapport aux conditions d'utilisation de l'eau pour l'alimentation humaine et pour les besoins sanitaires. Il en est de même en cas de panne ou d'incident sur les installations de production et/ou de distribution. Dans ce cas, ils en sont informés afin qu'ils prennent les dispositions nécessaires en attendant le rétablissement de la fourniture d'eau.

Lorsque la perturbation de service est due à des interventions programmées (entretien des équipements.), l'ONEA doit informer les usagers par voie de presse au moins quarante-huit (48) heures à l'avance.

TITRE VI : DISPOSITIONS FINALES

Chapitre I : Infractions et poursuites

Article 49 : Infractions - Sanctions

Sans préjudice des infractions et sanctions prévus dans les titres précédents, toute infraction aux dispositions du présent Règlement du Service Eau entraîne la suspension de la fourniture d'eau et donne lieu aux sanctions ci-après :

- **en cas de fausse déclaration au moment de la demande de branchement ou d'abonnement ou de changement de l'usage de l'eau**, l'ONEA régularise l'abonnement et reprend la facturation depuis la première facture ou le changement de l'usage de l'eau jusqu'au jour de la découverte de l'infraction, et applique une pénalité correspondant à un volume de cinq cent (500) mètres cubes d'eau facturé au prix de la dernière tranche ;
- **en cas de branchements clandestins ou de pratiques frauduleuses sur son branchement**, s'il s'agit d'un ménage, l'ONEA applique une pénalité correspondant à mille (1000) fois le prix du mètre cube d'eau du tarif de la dernière tranche, plus une facturation de la consommation frauduleuse sans que celle-ci ne puisse être inférieure à une estimation de la consommation d'eau d'un an ;
- **en cas de branchements clandestins ou de pratiques frauduleuses sur son branchement pour soustraire de l'eau à des fins commerciales ou industrielles**, l'ONEA applique une pénalité correspondant à dix mille (10 000) fois le prix du mètre cube d'eau du tarif de la dernière tranche, plus une facturation de la consommation frauduleuse sans que celle-ci ne puisse être inférieure à une estimation de la consommation d'eau de deux (02) ans ;
- **en cas de manipulations frauduleuses du compteur ou de bris de plomb ou bague de contrôle** :
 - ✓ une pénalité égale à cinq cent (500) fois le prix du mètre cube d'eau du tarif de la dernière tranche, plus une estimation de la consommation frauduleuse d'une année facturée au tarif normal, s'il s'agit d'un ménage ;
 - ✓ une pénalité égale à cinq mille (5 000) fois le prix du mètre cube d'eau du tarif de la dernière tranche plus une estimation de la consommation frauduleuse de deux (2) ans facturée au tarif normal, s'il s'agit d'un commerce ou d'une industrie.

Lorsque les infractions ci-dessus sont commises dans le cadre de la gestion d'une borne-fontaine, elles donnent lieu aux sanctions ci-après :

- le retrait automatique de la borne-fontaine;
- en cas de branchements clandestins ou de pratiques frauduleuses sur le branchement borne-fontaine, l'ONEA applique en outre une pénalité correspondant à dix mille (10 000) fois le prix du mètre cube d'eau au tarif borne-fontaine, plus une facturation de la consommation frauduleuse sans que celle-ci ne puisse être inférieure à une estimation de la consommation d'eau de deux (02) ans ;
- en cas de manipulations frauduleuses du compteur ou de bris de plomb ou bague de contrôle, l'ONEA applique en outre une pénalité égale à dix mille (10 000) fois le prix du mètre cube d'eau du tarif borne-fontaine, plus une estimation de la consommation frauduleuse de deux (02) ans facturée au tarif borne-fontaine.

Les estimations des consommations frauduleuses sont établies sur la base des volumes mensuels d'eau dont la détermination est laissée à l'appréciation de l'ONEA.

En cas d'agression établie d'un agent de l'ONEA en service par un abonné ou un fontainier, l'ONEA peut procéder, selon le cas, à la suspension de la fourniture d'eau ou au retrait de la borne-fontaine.

Article 50 : Poursuites

Sans préjudice des sanctions prévues à l'article 49, l'ONEA se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires contre tout contrevenant aux dispositions du présent Règlement. Les infractions sont, en tant que de besoin, constatées par les agents assermentés de l'ONEA ou par toute personne assermentée à cet effet.

Chapitre II : Règlement des différends

Article 51 : Procédure amiable

Tout différend né de l'application et/ou de l'interprétation du présent Règlement du Service Eau fait l'objet au préalable d'un règlement à l'amiable.

Article 52 : Procédure contentieuse

Lorsque la procédure de règlement amiable n'aboutit pas dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours depuis la naissance du litige, la partie intéressée pourra saisir les juridictions compétentes du Burkina Faso.

Chapitre III : Dispositions d'application

Article 53 : Droit applicable - Tarif - Enregistrement et Timbres

Le présent Règlement du Service Eau est soumis au droit applicable au Burkina Faso.

Le tarif de vente d'eau, issu de la Politique Tarifaire, est fixé par arrêté conjoint des ministres en charge de l'eau et du commerce. .

Les frais afférents à la police d'abonnement ainsi que les droits d'enregistrement et de timbre sont à la charge de l'abonné.

Article 54 : Entrée en vigueur - Application - Révision - Dérogation

Le présent Règlement du Service Eau fait partie intégrante du cahier des charges de l'ONEA adopté par Décret en Conseil des Ministres. Il entre en vigueur et s'applique dans le périmètre de l'ONEA pour compter de la date de signature de son décret d'adoption.

Il ne peut être modifié ou révisé que par un Décret en Conseil des Ministres.

Aucune dérogation aux dispositions du présent règlement de service n'est opposable à l'ONEA si elle n'est pas acceptée par lui.

Article 55 : Élection de domicile

L'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA), fait élection de domicile à son siège social à Ouagadougou, 01 BP 170 Ouagadougou 01.