



Une facture d'eau anormalement élevée

Les factures anormalement élevées sont à l'origine de nombreux litiges avec les fournisseurs d'eau. Mieux comprendre le contenu des factures et connaître les possibilités d'intervention s'avère utile.

1 - Le contenu de la facture

Il comporte trois rubriques : La distribution qui comprend l'abonnement (part fixe) et la consommation (volume d'eau effectivement consommé), la collecte et le traitement des eaux usées ou assainissement, les redevances et taxes (organismes publics).

Les relevés ont lieu au moins une fois par an et chaque abonné doit avoir la possibilité de payer sa consommation annuelle en deux fois au moins.

La distribution de l'eau est soit assurée par une régie publique, soit déléguée à un concessionnaire privé dans le cadre d'un contrat à durée déterminée. Le tarif de l'eau est fixé localement par le conseil municipal. Le consommateur ne peut donc pas directement faire jouer la concurrence. Mais il peut réduire sa consommation personnelle et interpeller ses élus municipaux.

2 - Régler les litiges

Le plafonnement de la facture :

En général, le règlement de service du distributeur, qui fixe les obligations respectives du service des eaux et de l'abonné, indique qu' "En aval du compteur, le réseau devient privé et appartient au propriétaire de l'immeuble. Sa garde et sa surveillance sont à sa charge, avec toutes les conséquences que cela comporte en matière de responsabilité". Mais, depuis la loi du 17-05-11 et le décret du 24-09-12, la responsabilité de l'abonné peut être partagée avec le distributeur si la consommation est anormalement élevée. Celui-ci assumera en partie le coût de la fuite.

On considère que la consommation est anormale si le volume d'eau consommé excède le double du volume moyen. Lorsque le service d'eau potable le constate, au vu du relevé de compteur de l'abonné, il doit en informer celui-ci par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Le service doit également préciser à l'abonné les démarches à effectuer pour bénéficier du montant plafonné de sa facture d'eau.

Une surconsommation due à une fuite souterraine : Le montant de la facture d'eau est plafonné, à condition que l'abonné ait fait réparer la fuite sur ses canalisations. Celui-ci n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne. Il doit présenter au service d'eau potable, dans le délai d'un mois, une attestation indiquant qu'il a fait procéder à cette réparation.

Une surconsommation non vraisemblable : La facture d'eau fait état d'une consommation hors de proportion avec la consommation habituelle. Aucune fuite d'eau n'ayant été décelée, il est possible que le compteur fonctionne mal. C'est au consommateur qu'il appartient de demander la vérification du compteur. Le service des eaux lui en facturera les frais. Ceux-ci lui seront remboursés si la vérification révèle une anomalie. Dans le cas contraire, ils resteront à sa charge.

Les interlocuteurs en vue du règlement des litiges :

1. Le distributeur

C'est le premier interlocuteur du consommateur. Les coordonnées téléphoniques du service à appeler figurent sur les factures. Ceci pour les demandes relatives à l'application du plafonnement d'une facture ou du dysfonctionnement du compteur.

Par ailleurs, si le règlement d'une facture exceptionnellement élevée pose un problème au client, il pourra en demander à son distributeur le règlement échelonné.

Si les démarches effectuées auprès du distributeur par téléphone ou mail ne permettent pas d'obtenir satisfaction, il conviendra de les renouveler par un courrier simple, puis le cas échéant, par un courrier en recommandé avec avis de réception.

2. La permanence-consommation de Familles Rurales sera utile pour recueillir des informations et conseils et demander le cas échéant la prise en charge par celle-ci du dossier.



En cas d'insuccès des interventions effectuées auprès du distributeur, des recours sont possibles auprès de :

3. La médiation de l'eau

Ce recours est également ouvert aux consommateurs en litige avec un concessionnaire privé. Il l'est aussi lorsque le service des eaux est assuré en régie, mais l'accord express de la régie est alors requis pour que le médiateur puisse instruire le dossier. Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit avoir épuisé les recours internes proposés par son distributeur. Le médiateur peut être saisi directement ou par l'intermédiaire d'une organisation de consommateurs, par courrier postal simple accompagné d'une copie des documents justificatifs du litige, adressé à

Médiation de l'Eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Il est conseillé, mais non obligatoire, d'utiliser le formulaire proposé par le médiateur pour faciliter l'instruction du dossier.

4. Les tribunaux

Même lorsque le service est assuré en régie par la commune, les litiges de facturation relèvent de la compétence des tribunaux judiciaires : la juridiction de proximité du lieu de distribution si les sommes en jeu sont inférieures ou égales à 4 000 €, ou le tribunal d'instance au-delà et jusqu'à 10 000 €. Pour des sommes allant jusqu'à 4000 €, on utilisera la procédure simplifiée de la déclaration au greffe.

Nota bene : Les coupures d'eau

Souvent conséquences de retards de paiement, les coupures d'eau sont interdites dans la résidence principale, depuis la loi « Brottes » du 15-04-13, quel qu'en soit le motif. Seule une réduction de débit peut être mise en place.



www.famillesrurales.org

Toute l'actualité du Mouvement