INC document

FICHE PRATIQUE

Une fiche pratique de l'Institut national de la consommation (voir toutes nos fiches pratiques gratuites sur www.conso.net)

J 213 – Mars 2012

LES FACTURES D'EAU

Autrefois presque gratuite, l'eau constitue aujourd'hui un véritable poste de dépenses dans le budget des consommateurs.

Sa facturation suscite dès lors de nombreuses interrogations auxquelles ce document va tenter de répondre.

Au sommaire

Qui assure le service de l'eau ?
Le prix de l'eau
Comment évaluer sa consommation ?
L'abonnement et le règlement de service
Le compteur
Les relevés
La facture
Le paiement
Quelques problèmes de consommation
Le règlement des litiges
Les textes
Pour en savoir plus

Qui assure le service de l'eau ?

Ce sont les communes qui ont la responsabilité du service public de l'eau. Souvent, elles se regroupent pour mettre leurs moyens en commun et elles créent un établissement public de coopération intercommunale (EPCI : syndicat de communes, district, communauté de communes…) pour accomplir cette mission.

Les communes, ou leurs groupements, peuvent financer et gérer elles-mêmes le service de l'eau et/ou de l'assainissement : c'est le système de la **régie**.

Elles peuvent aussi **déléguer le service** à une entreprise privée spécialisée, principalement par contrat d'affermage, de concession ou de régie intéressée. Elles n'en restent pas moins responsables.

A noter que les consommateurs peuvent donc être entendus sur toutes les questions qui ont une incidence sur la gestion de l'eau dans leur commune ou groupement de communes, par l'intermédiaire de leurs représentants qui siègent à la commission consultative des services publics locaux (CCSPL).

Le prix de l'eau

Qui fixe le prix de l'eau ?

C'est la commune qui fixe le prix de l'eau par délibération du conseil municipal. Il en est ainsi même dans le cas où elle a délégué la gestion de ce service à une entreprise privée. Il est vrai que, dans ce cas, son rôle se limite souvent à valider ou invalider les tarifs proposés par l'entreprise.
Chaque année, le maire ou le président de l'EPCI présente à son assemblée un rapport annuel sur le prix et la qualité du service des eaux. Il comprend un détail des tarifs et de leurs modalités d'évolution, ainsi qu'une facture type pour une consommation de 120 m3. Dans les communes de plus de 3 500 habitants, le rapport est tenu à la disposition du public. Les communes dotées d'un site web le mettent généralement en ligne.

De quoi se compose le prix de l'eau ?

On ne devrait pas parler du "prix de l'eau", mais du "coût du service de l'eau", car en définitive c'est cela que paie l'abonné. Ce service est double : il consiste d'une part à distribuer l'eau potable après l'avoir collectée et traitée, et d'autre part à traiter les eaux usées. Le coût de ces deux fonctions – la distribution et l'assainissement – compose le prix de l'eau. S'y ajoutent les taxes et redevances.

Voici ce que ces différents postes représentaient en moyenne dans une facture en 2008 :
- distribution de l'eau : 44,5 % ;
- assainissement : 40 % ;
- redevances et taxes : 15,5 % (Source : SOeS-SSP, Enquête Eau 2008)

Pourquoi l'eau est-elle de plus en plus chère ?

Le prix de l'eau augmente beaucoup plus vite que le coût de la vie. De 2004 à 2008, le prix moyen de l'eau a augmenté de 3,3 % par an quand l'indice des prix ne gagnait que 1,9 % par an.
Cette augmentation s'explique pour l'essentiel par celle du coût de l'assainissement, en raison des lourds investissements engagés ces dernières années pour la réalisation de stations d'épuration.
Autre raison à cette hausse : les communes qui prenaient en charge sur leur budget propre tout ou partie du coût du traitement ou de l'assainissement sont désormais obligées de reporter cette charge sur la facture d'eau.

Pourquoi de telles différences de prix d'une commune à l'autre ?

Les différences de prix sont parfois énormes. En janvier 2012, nous avons examiné 250 factures d'eau et constaté l'écart suivant : de 2,04 €/m3 pour la moins chère à 6,78 €/m3 pour la plus chère ! Mais ce sont là des cas extrêmes et, selon l'enquête du Service de l'observation et des statistiques (SoeS) citée plus haut, le prix moyen du mètre cube d'eau était de 3,39 € en 2008, ce qui correspond à une dépense annuelle de 406,80 € pour une consommation de 120 m3.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces différences de prix :

– la disponibilité et l'origine de la ressource en eau, ainsi que son traitement pour en assurer la potabilité : une commune qui a la chance de disposer d'une eau naturellement propre dépensera moins en traitement que celle qui devra la puiser dans une rivière polluée ;

– la configuration du réseau (sa longueur et ses ramifications) aura également un effet sur le coût de l'eau, tout comme les investissements réalisés pour la mise aux normes des stations d'épuration ;

– le mode de gestion de l'eau a également une influence sur le prix, et on constate que les factures restent généralement moins chères là où la distribution de l'eau est assurée directement par la commune que là où elle est gérée en intercommunalité ou par une société privée, même si cet écart tend à se réduire.

Un tarif unique ? Progressif ? Dégressif ? Saisonnier ?

Le plus souvent, le prix de l'eau au mètre cube est identique pour la même catégorie d'usagers, quel que soit le volume consommé.

Mais, depuis 2010, la commune peut également choisir de pratiquer une tarification progressive, par tranches, pour décourager le gaspillage et rendre abordables les premiers mètres cubes indispensables à l'alimentation et à l'hygiène.

Le tarif dégressif, encore parfois pratiqué, procède en sens inverse : la première tranche est la plus chère, puis le tarif décroît. Cette tarification, qui n'incite pas à modérer sa consommation, n'est aujourd'hui autorisée que dans les zones où la ressource en eau est particulièrement peu sollicitée.

Enfin, les communes à forte fréquentation saisonnière peuvent pratiquer une tarification différenciée selon la saison. En clair, l'eau sera plus chère en période touristique qu'elle ne l'est en basse saison.

Comment évaluer sa consommation

En moyenne, un Français consomme 150 litres d'eau par jour pour l'ensemble de ses activités domestiques (boisson, cuisine, hygiène, nettoyage…), et un foyer de quatre personnes consomme, en moyenne, 150 m3 (soit 150 000 litres) d'eau par an. Il s'agit là de moyennes, mais elles peuvent servir de repères en cas de doute sur les consommations enregistrées au compteur.

Pour évaluer plus finement sa consommation, on peut également utiliser les estimations proposées par le Centre d'information sur l'eau : http://www.cieau.com.

Vaisselle à la main	de 10 à 12 litres
Lave-vaisselle	de 25 à 40 litres
Lave-linge	de 70 à 120 litres
Chasse d'eau	de 6 à 12 litres à chaque utilisation
Toilette au lavabo	5 litres environ
Douche de 4 à 5 minutes	de 60 à 80 litres
Bain	de 150 à 200 litres
Lavage de la voiture	200 litres
Arrosage du jardin	de 15 à 20 litres par mètre carré
Remplissage d'une piscine	de 50 000 à 80 000 litres

Notez qu'il est possible de réduire sa consommation de manière non négligeable, en investissant quelques poignées d'euros dans des accessoires tels qu'un pommeau à économie d'eau pour la douche, des régulateurs de jet pour l'évier et le lavabo, des écoplaquettes pour les WC…

Leur efficacité a été démontrée par le magazine 60 Millions de consommateurs, qui publie un guide en ligne intitulé "Economiser l'eau chez soi".

L'abonnement et le règlement de service

L'abonnement est souvent souscrit au guichet du distributeur. Mais il peut aussi être passé par téléphone, puis confirmé par courrier. Certains distributeurs proposent aussi une souscription en ligne.
Le plus souvent, le contrat se limite à des mentions relatives à l'abonné et au compteur, et il renvoie pour les autres conditions au règlement de service.

Qu'est-ce que le règlement de service ?

C'est un document de plusieurs pages qui fixe dans le détail les obligations respectives du service des eaux et de l'abonné en ce qui concerne particulièrement l'abonnement (durée, résiliation), les branchements, le compteur (relevés et entretien) et le paiement. Il a donc valeur de contrat. Depuis 2006, le règlement de service est obligatoirement remis ou adressé par courrier postal ou électronique à chaque nouvel abonné. Le paiement de la première facture vaut accusé de réception par l'abonné. Ce règlement doit être tenu en permanence à la disposition des usagers par le service des eaux (voir la partie "Le règlement de service").

Le service des eaux peut-il refuser d'abonner un locataire ?

Certains distributeurs refusent les demandes d'abonnement lorsqu'elles émanent du locataire et non de son propriétaire. Ce comportement est condamnable à plus d'un titre :

- il s'apparente à un refus de vente, tel que le définit l'article L. 122-1 du code de la consommation : "Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime […]. Cette disposition s'applique à toutes les activités visées au dernier alinéa de l'article L. 113-2", c'est-à-dire à "toutes les activités de production, de distribution et de services, y compris celles qui sont le fait de personnes publiques, notamment dans le cadre de conventions de délégation de service public" ;

- la clause du règlement de service qui ne permet pas au locataire d'être titulaire du contrat a été jugée illégale, car violant le principe du droit égal d'accès des usagers au

service public (TA de Nice, 23 mars 1993, OPDHLM du Var, Rec. p. 664) et abusive dans une autre espèce (TA de Nice, 28 avril 2006).

Il reste que les règlements de service exigent souvent que le contrat passé par un locataire soit contresigné par le bailleur. Cette signature ne rend pas pour autant le bailleur responsable des dettes du locataire. (voir la question-réponse "Mon ex-locataire n'a pas payé sa consommation d'eau. Est-ce à moi de payer ?").

Est-il normal de devoir verser un dépôt de garantie ?

La pratique qui consiste à demander au nouvel abonné la caution d'une tierce personne ou un dépôt de garantie a été interdite par la loi du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques. Ce texte accordait trois ans aux services des eaux pour rembourser les montants perçus auparavant. Si cela n'a pas été fait, il est toujours temps de l'exiger (article L. 2224-12-3 du code général des collectivités territoriales).

Souvent, il est demandé au nouvel abonné non un dépôt de garantie, mais une avance sur consommation. Si son montant est déduit de la facture suivante, il n'y a rien à dire. Mais si cette avance est "remboursable à la résiliation de la police d'abonnement" ou "au changement de locataire", comme on le lit encore parfois dans les règlements de service, il s'agit d'un véritable dépôt de garantie dont la demande est désormais illégale.

Le compteur

Qui est propriétaire du compteur ?

Le compteur appartient au service des eaux et il est loué à l'abonné. Le coût de la location et celui de l'entretien sont parfois inclus dans le coût de l'abonnement. Dans le cas contraire, ils apparaissent dans la facture sur une ligne distincte.

En cas de gel du compteur, qui est responsable ?

Par période de grand froid, les compteurs installés à l'extérieur peuvent geler. Les services des eaux facturent alors le coût du remplacement à l'abonné, en invoquant une clause du règlement de service comme celle-ci : "Toutes réparations de compteur dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale du compteur (gelée, incendie etc.) sont effectuées par le service des eaux aux frais de l'abonné auquel incombe le soin de prendre les mesures nécessaires pour éviter les accidents dont il s'agit". Cette clause ne signifie pas que l'abonné est systématiquement responsable en cas de gel du compteur – ce serait d'ailleurs profondément injuste puisque c'est le service des eaux qui l'a installé –, mais qu'il le sera s'il n'a pas pris les précautions complémentaires qui s'imposent en cas de refroidissement.

Par exemple, la cour d'appel de Rennes a considéré que l'abonné qui avait pris soin de fermer le robinet du compteur en son absence, de purger l'installation et d'entourer le compteur de matières isolantes, n'était pas responsable si le compteur avait malgré tout gelé (CA Rennes, 1er octobre 1991, SNC Cise Ouest c/ Gloux, arrêt n° 595, rôle n° 430/90).

En immeuble collectif, les compteurs individuels sont-ils obligatoires ?

Le "droit au compteur individuel" dont ont parlé les commentateurs de la loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains (loi "SRU") ne concerne que les constructions neuves. Pour les immeubles existants à cette date, la loi oblige seulement le service des eaux à individualiser les contrats (par la pose de compteurs et la souscription de contrats individuels) quand le propriétaire de l'immeuble ou le syndicat des copropriétaires en fait la demande (voir la partie "L'individualisation des contrats"). Un obstacle a alors été levé puisque, jusqu'alors, les distributeurs s'y refusaient. Reste maintenant à convaincre les propriétaires.

Les relevés

A quelle fréquence le compteur doit-il être relevé ?

Aucun texte ne fixe cette périodicité. Le compteur peut donc n'être relevé qu'une fois par an mais, même dans ce cas, l'abonné doit avoir la possibilité de payer en deux fois. La période de facturation doit figurer dans tous les cas sur la facture.

Que se passe-t-il si le service des eaux n'a pas accès au compteur ?

La pratique des radiorelevés (ou télérelevés) se développe : le compteur est équipé d'un émetteur radio et relevé à distance, donc qu'il soit nécessaire d'accéder au domicile de l'abonné. Mais ce n'est pas le cas général et, le plus souvent, le compteur est relevé manuellement par un agent qui se rend sur place.

Le règlement de service (voir la partie "Qu'est-ce que le règlement de service ?") détermine les règles applicables en cas d'absence. Par exemple, il prévoit que le releveur laisse sur place soit un second avis de passage, soit une carte-relevé que l'abonné doit compléter et renvoyer au service des eaux dans un délai de dix jours. Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu, ou si l'abonné n'a pas retourné la carte-relevé, la consommation est provisoirement fixée au vu de la période correspondante de l'année précédente (c'est alors une estimation). Le compte sera apuré lors du relevé suivant.

La facture

La présentation de la facture est réglementée par un arrêté du 10 juillet 1996. Elle se compose de trois rubriques : distribution de l'eau, collecte et traitement des eaux usées, organismes publics.

Distribution de l'eau

Sous ce titre, on trouve plusieurs lignes de facturation.

Abonnement

On l'appelle aussi "part fixe", car son montant forfaitaire est indépendant de la quantité d'eau consommée : c'est le prix de l'accès à l'eau. Il sert à financer les investissements, l'entretien du patrimoine, les salaires des techniciens et agents… Le poste inclut en principe les frais de location et/ou d'entretien du compteur et du branchement, mais ils peuvent également apparaître sur une ligne distincte.
Le coût de l'abonnement ne peut dépasser, par logement desservi et pour une durée de douze mois, 30 % du coût de 120 m3 d'eau, assainissement compris (ou 40 % dans les communes rurales). Son montant n'est cependant pas plafonné dans les communes classées "touristiques".

Consommation

La ligne correspond au volume d'eau effectivement consommé par l'abonné, tel que relevé au compteur. S'il s'agit d'une facture intermédiaire établie entre deux relevés, son montant sera estimé sur la base de la consommation antérieure. Il en va de même si l'abonné était absent lors du relevé et qu'il n'a pas pratiqué d'autorelevé (voir la partie "Les relevés").
Dans les communes encore autorisées à pratiquer le forfait (voir la partie "Tarif unique ? Progressif ? Dégressif ? Saisonnier ?"), le volume et le montant du forfait et le prix du mètre cube d'eau supplémentaire sont indiqués distinctement. La facture mentionne en outre les références de l'autorisation préfectorale de la facturation forfaitaire. Lorsque la gestion de l'eau est déléguée à un opérateur privé, la facture distingue la part qui revient au distributeur et celle qui revient aux collectivités locales (commune, syndicat de commune, département…).

Location et entretien des compteurs
Quand il n'est pas intégré dans l'abonnement, ce poste apparaît sur une ligne distincte.

Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau
Cette redevance sera reversée à l'agence de l'eau dont dépend la commune pour financer des actions de préservation de la ressource en eau. Son prix au mètre cube est fixé par l'agence de l'eau dans les limites légales : jusqu'à 6 centimes dans les zones où l'eau est abondante, jusqu'à 8 centimes là où elle l'est moins. Lorsque la consommation d'eau est facturée forfaitairement, la redevance sera calculée sur un forfait de consommation de 85 m³ par an et par habitant.

Collecte et traitement des eaux usées
Cette rubrique correspond aux frais d'assainissement. Elle comprend également un montant fixe – l'abonnement – et un montant variable calculé sur la base de la consommation effective de l'abonné, sauf dans les communes autorisées à pratiquer le forfait.

Lorsque le service est assuré par un opérateur privé, la facture distingue la part qui lui sera reversée de celle qui reviendra à la commune ou au groupement de communes.

Organismes publics
On trouve dans cette rubrique les redevances perçues pour le compte de l'agence de l'eau du bassin où est située la commune : Adour-Garonne, Artois-Picardie, Loire-Bretagne, Rhin-Meuse, Rhône-Méditerranée-Corse, Seine-Normandie. Ces agences sont des établissements publics qui ont notamment pour missions de contribuer à améliorer la gestion de l'eau, de lutter contre sa pollution et de protéger les milieux aquatiques. Leurs actions sont en partie financées par les redevances perçues sur les usagers, dont elles fixent le taux au mètre cube d'eau consommée.

Lutte contre la pollution
Le prix au mètre cube de cette redevance dépend de la zone dans laquelle est situé le logement. Il est d'autant plus élevé que la dégradation (ou le risque de dégradation) des eaux est forte. Jusqu'en 2008, les communes de moins de 4 000 habitants en étaient dispensées, mais cette dispense a progressivement pris fin.
En cas de facturation de l'eau au forfait, la redevance annuelle est calculée sur un volume d'eau de 65 m3 par habitant.

Modernisation des réseaux
Les réseaux en question sont les réseaux de collecte des eaux usées. Depuis 2008, cette redevance est due par tous les abonnés raccordés ou raccordables au tout-à-l'égout. Quand l'eau est facturée au forfait, la redevance est établie sur la base de 65 m³ par an et par habitant.

Prélèvement sur la ressource en eau
Nous l'avons mentionnée ci-dessus puisque, selon l'arrêté du 10 juillet 1996, elle doit figurer dans la rubrique "Distribution de l'eau". Certains distributeurs préfèrent cependant l'indiquer ici, ce qui semble plus logique.

Voies navigables de France
Ce n'est pas une redevance, mais une taxe dont le taux est fixé par la loi de finances. Elle est perçue au profit de l'établissement public Voies navigables de France (VNF), dans les communes où l'eau est prélevée ou rejetée dans un cours d'eau.

Outre ces informations, la facture doit indiquer :
- le nom et l'adresse du service de distribution de l'eau et/ou de collecte et de traitement des eaux usées ;

- les coordonnées téléphoniques et les heures d'ouverture du service à appeler par l'usager en cas de demande d'information ou de réclamation ;
- le numéro de téléphone à appeler en cas d'urgence ;
- la date limite de règlement de la facture et les modalités de paiement ;
- des informations sur la qualité de l'eau distribuée, sur la base des contrôles effectués par l'administration chargée des affaires sanitaires.

Le paiement

A quelle périodicité doit-on recevoir les factures ?

C'est le règlement de service qui fixe la périodicité des paiements : trimestriels, bisannuels. Seuls sont interdits les paiements en un versement unique annuel : chaque abonné doit avoir la possibilité de payer sa consommation annuelle en deux fois, ainsi que le prévoit l'arrêté du 10 juillet 1996 sur les factures.

Vous ne pouvez pas payer votre facture, que faire ?

Vous rencontrez un problème financier passager

Téléphonez ou écrivez au service des eaux pour expliquer votre situation et demander des délais de paiement, vous devriez les obtenir sans difficulté. Les coordonnées téléphoniques et les horaires d'ouverture du service à appeler par l'usager en cas de demande d'information ou de réclamation figurent obligatoirement sur la facture.

Vos difficultés sont plus sérieuses et demander des délais de paiement ne servirait à rien

Ne restez pas passif, vous risqueriez la coupure (voir ci-dessous). Aussi, dès que vous recevrez un courrier de mise en demeure de payer vous avisant que la fourniture d'eau pourrait être réduite ou suspendue, demandez une aide au **fonds de solidarité pour le logement (FSL)** de votre département et informez le distributeur de votre démarche.
L'eau continuera de vous être fournie aussi longtemps qu'une décision n'aura pas été prise à votre sujet.

Comment saisir le FSL ?
Si votre distributeur ne vous a pas donné les coordonnées du FSL dans sa mise en demeure, comme il est censé le faire, demandez-les à votre service social. Des travailleurs sociaux vous guideront alors dans vos démarches. N'oubliez pas d'informer le service des eaux de votre démarche pour éviter la coupure.

Que peut faire le FSL ?
Cette commission, qui regroupe des représentants des parties prenantes (distributeur, commune, Etat) et des organismes sociaux, examine les dossiers qui lui sont soumis et qui ont été instruits par un service social. À la suite de cet examen, elle décide (ou non) d'accorder à l'abonné une aide pour le paiement de sa dette.

Les coupures d'eau sont-elles légales ?

Oui : le non-paiement peut entraîner une coupure de votre fourniture d'eau si vous ne réagissez pas. Entre la date limite de paiement et la coupure effective, vous allez recevoir deux courriers.

Une mise en demeure de payer dans les 15 jours sous peine de coupure

Vous profiterez de ce délai pour contacter les services du fournisseur et convenir d'un calendrier de remboursement de la dette, ou de son report si vous attendez une rentrée d'argent.

Un second courrier, si aucun accord n'a été conclu dans l'intervalle
Ce courrier vous avertira que l'eau sera coupée 20 jours plus tard (30 jours dans certaines situations) et vous informera de la possibilité de saisir les services sociaux pour solliciter une aide du FSL (voir ci-dessus). Dès lors que le FSL aura été saisi, la fourniture de l'eau est maintenue.
En résumé, pour éviter la coupure d'eau, vous devez impérativement contacter soit le service des eaux pour convenir de délais de paiement, soit les services sociaux. Voire les deux.

Le recouvrement des factures

Le recouvrement ne prendra pas la même forme selon que le service des eaux est assuré en régie par la commune ou qu'il est délégué à une entreprise privée.

Le service est assuré en régie
Si vous ne donnez pas suite aux relances du service des eaux, c'est le comptable du Trésor qui procédera au recouvrement. Vous recevrez successivement une lettre de rappel, puis un commandement de payer. Si vous ne réagissez pas, au bout de deux mois, le commandement sera revêtu de la « force exécutoire » : il aura la même valeur qu'un jugement rendu contre vous. Si vous contestez la facture, vous devrez faire opposition au commandement sans attendre l'expiration des deux mois, et saisir le tribunal d'instance pour faire juger le différend (voir la fiche pratique "Le recouvrement des impayés des collectivités territoriales et de leurs établissements" pour plus d'information sur le recouvrement des impayés des collectivités territoriales).

Le service est délégué à une entreprise privée
Si vous ne payez pas et si aucun accord amiable n'intervient, vous serez poursuivi par la société devant le tribunal d'instance de votre domicile.

Pendant combien de temps peut-on se voir réclamer un paiement ?

Il faut, ici encore, distinguer entre les services assurés en régies et les services délégués.

L'eau est distribuée par la commune
Les impayés sont recouvrés par le comptable du Trésor et l'action ne sera prescrite qu'au bout de quatre ans (voir la fiche pratique "Le recouvrement des impayés des collectivités territoriales et de leurs établissements").

L'eau est distribuée par une entreprise privée
Le paiement d'une facture non réclamée pendant deux ans est prescrit, puisque l'article L. 137-2 du code de la consommation prévoit que "l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans". En cas de trop-versé, vous disposez en revanche du délai de droit commun de cinq ans pour engager un recours contre votre distributeur.

Votre ex-locataire n'a pas payé sa consommation d'eau. Est-ce à vous de payer ?
Celui qui doit payer l'eau est celui qui a passé contrat avec le distributeur. S'il s'agit du locataire, c'est lui qui devra payer. Il est vrai que, jusqu'à un passé récent, les distributeurs demandaient souvent au propriétaire de se porter garant de son locataire. Il s'exposait alors à devoir payer les dettes d'eau de ce dernier. Mais depuis la loi sur l'eau du 30 décembre 2006, pour les abonnés domestiques, les demandes de caution – au sens de garantie d'une tierce personne – sont interdites (article L. 2224-12-3 du code général des collectivités territoriales).
Si l'abonnement de votre locataire a été conclu après 2006, vous ne pouvez donc pas être engagé, même si vous avez contresigné le contrat comme les services des eaux continuent de l'exiger : par ce contreseing, vous reconnaissez seulement l'existence du contrat.

Si l'abonnement est plus ancien, votre engagement est sans doute valable (la réforme ne

semble pas invalider les engagements antérieurs) ; à condition que la clause que vous avez signée ait exprimé clairement votre engagement, car "le cautionnement ne se présume point, pose l'article 2292 du code civil ; il doit être exprès, et on ne peut pas l'étendre au-delà des limites dans lesquelles il a été contracté".

Quelques problèmes de consommation

Je n'ai pas pu consommer la quantité d'eau qui m'est facturée

Vous recevez une facture d'eau qui fait état d'une consommation hors de proportion avec votre consommation habituelle. Aucune fuite d'eau n'ayant été décelée, vous ne voyez plus qu'une explication : le compteur fonctionne mal. C'est à vous qu'il appartient de demander la vérification du compteur. Le service des eaux vous en facturera les frais. Ils vous seront remboursés si la vérification révèle une anomalie. Dans le cas contraire, ils resteront à votre charge.
Que se passe si la vérification confirme que le compteur fonctionne normalement ?
L'abonné dispose encore d'une défense car, pour les tribunaux, les enregistrements du compteur ne valent pas preuve absolue de la consommation de l'abonné, mais seulement présomption de preuve. Si l'abonné apporte des éléments sérieux permettant de mettre le compteur en doute, le juge pourra refuser de tenir compte de ces enregistrements (CA Rennes, 3 février 1998, Compagnie générale des eaux c/ Syndicat d'immeuble l'Eperon et a., RG n° 95 06746).
Pour contester efficacement, l'abonné ne pourra pas se contenter d'affirmer qu'il n'a pas consommé cette quantité d'eau. Il devra démontrer l'invraisemblance de cette consommation, et établir qu'aucune fuite d'eau n'est à l'origine de la surconsommation. En cas de doute, le juge pourra ordonner une expertise.

Ma facture d'eau a triplé en raison d'une fuite souterraine. Dois-je payer la surconsommation ?

Aujourd'hui, oui, car votre règlement de service comporte certainement une clause telle que celle-ci : "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 cette notion comporte en matière de responsabilité". Approchez-vous toutefois de votre distributeur pour trouver un arrangement.
Mais les choses vont changer : dans un proche avenir, la responsabilité de l'abonné sera partagée avec le distributeur qui assumera, en partie, le coût de ces fuites. En effet, la loi du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit a posé les règles suivantes :

- dès que le service d'eau potable, public ou privé, constate une surconsommation, il en informe l'abonné. Il y a surconsommation lorsque le volume d'eau consommé a plus que doublé depuis le dernier relevé ou, en cas de succession d'abonnés, pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes, ou encore par comparaison avec les consommations moyennes de logements comparables ;

- l'abonné dispose alors d'un mois pour faire intervenir une entreprise de plomberie. S'il fournit dans le même délai au service des eaux une attestation de l'entreprise indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations, il ne paiera « que » le double de sa consommation moyenne, le surplus restant à la charge du service des eaux. Cela dans l'hypothèse où le compteur fonctionne normalement, ce que l'abonné peut demander au service des eaux de vérifier dans le même délai (vraisemblablement à ses frais, si le contrôle ne conclut pas à un dysfonctionnement).
La loi ne précise pas les conséquences d'un dysfonctionnement du compteur, mais dans ce cas, la consommation réelle de l'abonné ne pouvant plus être connue avec précision, il faudra l'évaluer par vraisemblance en se référant à ses consommations habituelles et aux circonstances de faits tels qu'une absence prolongée ;

- si le service des eaux omet de prévenir l'abonné de sa surconsommation, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Attention : Le décret étant entré en application depuis le 1er juillet 2013 : vous pouvez, pour plus de détails, consulter la fiche pratique INC "Fuites d'eau après compteur et consommation anormale".

Attention aux fuites !
Un robinet fermé qui goutte peut gaspiller 35 000 litres en un an ; un mince filet d'eau, de 130 000 à 600 000 litres ; une chasse d'eau qui fuit, de 45 000 à 220 000 litres… Rappelons au passage qu'un mètre cube égale 1 000 litres.

Ma maison n'est pas raccordée au tout-à-l'égout. Dois-je payer la taxe d'assainissement ?

Tout dépend pourquoi votre maison n'est pas raccordée.

- Le réseau public d'assainissement, ou la tranche du réseau desservant votre secteur, n'a pas été encore été construit et mis en service : vous n'avez pas à participer. Cela peut sembler évident, mais des abonnés ont dû saisir le Conseil d'Etat pour faire annuler une délibération de leur conseil municipal qui mettait cette redevance à leur charge avant même la réalisation du réseau (CE 8e et 9e sect., 6 mai 1996, n° 161 034, district de Montreuil-sur-Seine).

- Votre secteur est desservi, mais votre maison n'est raccordable ni directement, ni par l'intermédiaire de voies privées ou de servitudes de passage sur le terrain d'autrui : vous n'avez pas non plus à supporter la taxe d'assainissement.

- Vous êtes raccordable, mais pas encore raccordé : vous êtes tenu de payer cette taxe. **Attention** : Si vous n'êtes pas raccordé au réseau public, mais équipé d'un dispositif individuel de traitement des eaux usées, la commune pourra vous faire supporter le coût de son contrôle et de son entretien si elle a décidé de les assurer (voir notre étude juridique de janvier 2011 "Le traitement des eaux usées").

Dois-je payer la taxe d'assainissement pour la partie de l'eau qui me sert à arroser ?

Oui, même si l'eau que vous consommez n'est, par définition, pas rejetée dans les égouts. Renseignez-vous toutefois auprès du service des eaux pour savoir s'il propose un abonnement de type "usage agricole" dont vous pourriez bénéficier.

Le règlement des litiges

Le service d'accueil de votre distributeur

C'est votre premier interlocuteur. Les coordonnées téléphoniques et les heures d'ouverture du service à appeler en cas de demande d'information ou de réclamation figurent sur toutes les factures.

La Médiation de l'eau

Ce mode alternatif de règlement des litiges est ouvert aux clients des sociétés regroupées au sein de la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (voir le site) et de la Fédération des distributeurs d'eau indépendants (voir le site). Avant de saisir le médiateur, vous devez avoir épuisé les recours internes proposés par votre distributeur. Ce recours est également ouvert aux consommateurs en litige avec un service des eaux assuré en régie, mais l'accord express de la régie est alors requis pour que le médiateur puisse instruire le dossier.

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.
Pour plus d'informations, consultez le site de la Médiation et la fiche pratique "La médiation-conciliation pour résoudre ses litiges".

Les tribunaux compétents

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 €, la saisine se fait par simple déclaration au greffe (voir la fiche pratique "La déclaration du greffe ou la saisine simplifiée" sur la saisine simplifiée des tribunaux).

Si le litige porte sur une somme supérieure à 10 000 € ou sur un montant indéterminé, c'est le tribunal de grande instance qui doit être saisi, par huissier, et l'assistance d'un avocat est obligatoire.
Mais si le litige porte non sur le montant de la facture, mais sur le prix de l'eau, seul le juge administratif est compétent, car il s'agit alors de contester un acte administratif – à savoir la délibération du conseil municipal. Pour plus d'informations, consultez le site web du Conseil d'Etat.

Les associations de locataires et de consommateurs

Elles renseignent leurs adhérents sur leurs droits et elles peuvent également les aider à accomplir leurs démarches. Pour adhérer à une association, il vous sera demandé une cotisation annuelle qui vous permettra d'accéder aux services de cette association. Vous trouverez les coordonnées des associations nationales agréées de consommateurs sur notre site.

Les textes

Le cadre légal de la gestion des eaux

Code de la santé publique, articles L. 1321-1 à 1321-10
Code général des collectivités territoriales, articles L. 2224-7 à 2224-12-5
Code de l'environnement, articles L. 210-1 et suivants

La participation des usagers

Code général des collectivités territoriales, article L. 1413-1

Le règlement de service

Code général des collectivités territoriales, article L. 2224-12

La présentation de la facture d'eau

Arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution d'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

L'interdiction des cautions et dépôts de garantie

Code général des collectivités territoriales, article L. 2224-12-3

La part fixe ou abonnement

Code général des collectivités territoriales, articles L. 2224-12-4, I, alinéas 1 et 2
Arrêté du 6 août 2007relatif à la définition des modalités de calcul du plafond de la part de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé

La tarification au forfait

Code général des collectivités territoriales, article L. 2224-12-4, I, 3e alinéa et article R. 2224-20

Les redevances

Code de l'environnement, articles L. 213-10-1 à 213-10-12 et R. 213-48-1 à 213-48-20

Arrêté du 21 décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte, article 7

Arrêté du 19 décembre 2011 relatif à la mesure des prélèvements d'eau et aux modalités de calcul de l'assiette de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau

Individualisation des contrats

Loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains, article 93

Décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 pris en application de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 et relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Les fuites d'eau

Code général des collectivités territoriales, article L. 2224-12-4 III bis et décret en attente de publication

Précarité et coupures d'eau

Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, articles 6 à 8
Code de l'action sociale et des familles, article L. 115-3
Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau

Prescription des paiements

Service assuré en régie par la commune : code général des collectivités territoriales, article L. 1617
Service délégué à une société spécialisée : code civil, article 2272

Pour en savoir plus

Observatoire national des services d'eau et d'assainissement
Office national de l'eau et des milieux aquatiques
Centre d'information sur l'eau
Agences de l'eau

Marie-Odile Thiry-Duarte, Juriste