

2019

GUIDE

DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR DE L'EAU

Médiation de
l'eau

La souscription/résiliation d'abonnement	3
Le compteur	4
• La relève	4
• Les contrôles	5
• Les systèmes de relève à distance	6
• Le changement/renouvellement	7
• Le déplacement.....	7
• Les compteurs bloqués.....	8
Les installations intérieures de l'abonné	9
• Sécurisation de l'installation privée en cas d'absence	9
• Variation de pression sur le réseau public	9
La qualité de l'eau.....	10
Les ressources privées d'eau potable	12
Les surconsommations	13
• Que faire en cas de surconsommation inexpliquée ?	13
• Le contrôle des installations en cas de suspicion de fuite	13
• L'alerte du service en cas d'augmentation anormale de la consommation	14
• L'application de la loi dite « Warsmann »	15
• Les restrictions à l'application de la loi	15
Le dégrèvement sur les redevances d'assainissement.....	16
• Calcul du dégrèvement assainissement	16
• Refus de dégrèvement sur l'assainissement.....	16
La facturation de la taxe assainissement	17
Le traitement des litiges au sein des services ...	18
La prescription	19
La régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire	21
La fermeture des branchements pour impayés	22
La facturation de plusieurs abonnements quand il y a des unités de logements desservies par un seul compteur	23
La rétrocession des réseaux d'eau et d'assainissement aménagés par un tiers.....	24
Le prélèvement SEPA	25

Avant-propos

La mission du Médiateur de l'eau, tiers extérieur au litige, est de rechercher une solution en droit et en équité, afin de favoriser la résolution à l'amiable du différend entre les parties.

En outre, la réglementation en matière de médiation de consommation exige que le rapport annuel du Médiateur comporte ses recommandations dans le but d'éviter le renouvellement des litiges les plus fréquemment rencontrés.



Contexte

Depuis son premier rapport édité en 2010, le Médiateur de l'eau émet chaque année des recommandations ponctuelles s'appuyant sur des cas génériques rencontrés ou des sujets d'actualité.

Ce guide regroupe l'ensemble de ces recommandations, il en constitue la synthèse et suggère des axes de réflexion.

Quels en sont les objectifs ?

Les objectifs de ce guide sont les suivants :

- Sensibiliser les consommateurs sur les bons gestes et réflexes à acquérir afin d'éviter autant que possible de se retrouver dans une situation litigieuse,
- Aider les opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement à accompagner leurs abonnés consommateurs au quotidien tant pour la consommation d'eau potable que pour la collecte et le traitement des eaux usées, être le plus transparent possible dans les informations transmises et trouver les pistes ou les solutions à mettre en place quand un différend survient,
- Prévenir d'éventuels litiges à venir.

À qui s'adresse ce guide ?

Ce guide est destiné d'une part aux professionnels opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement, d'autre part aux abonnés et à leurs représentants (associations de consommateurs, protections juridiques, ...).

La souscription / résiliation d'abonnement auprès du service d'eau et / ou d'assainissement

Le Médiateur de l'eau constate l'existence de litiges relatifs au fait que l'occupant oublie ou ne respecte pas la procédure à effectuer lors de son arrivée dans les lieux (habitation, commerce, ...) ou lors de son départ.

Le Médiateur rappelle qu'en vertu de la loi Hamon du 17 mars 2014, il est impératif de souscrire un abonnement auprès du service compétent sur la commune pour bénéficier de ses services.

De même, l'abonné doit procéder à la résiliation de son abonnement lors de son départ s'il ne souhaite plus en bénéficier.

À défaut, il se verra facturé les consommations/abonnements dont il pourra estimer ne pas être redevable (ex : consommations de l'occupant suivant).

À l'arrivée dans les lieux

Recommandations à l'occupant

- Se faire connaître auprès du service dès l'arrivée afin de souscrire un abonnement
- Communiquer l'index du compteur avec la date de relève
- S'assurer de la bonne prise en compte de la souscription auprès du service par la réception du contrat d'abonnement et du dossier d'accueil

Au départ des lieux

Recommandation au service

- Procéder à la fermeture des branchements lors de la résiliation d'un abonnement. Des frais de fermeture sont alors facturés à l'abonné (ainsi que les frais de réouverture au nouvel abonné). Cette procédure a en effet le mérite d'éviter les consommations contestées, qu'elles soient volontaires ou involontaires

Recommandations à l'abonné

- Informer le service de son départ après avoir pris connaissance des modalités de résiliation
- Communiquer au service par écrit l'index du compteur avec la date de relève
- Fermer le robinet après compteur et les robinets intérieurs
- Suivre la bonne prise en compte de la résiliation auprès du service (confirmation de la demande, facture de résiliation, ...)

Plus généralement, le Médiateur recommande aux services de mettre davantage en visibilité (sur leur site internet, dans le dossier d'accueil, etc.) et de façon claire, la procédure à suivre en cas de résiliation ; et ceci en complément du règlement de service.

Le Médiateur invite également les services à effectuer un recensement périodique des compteurs sans abonnement et à procéder à leur fermeture. ●●●



Le compteur



La relève

En règle générale, les règlements de service prévoient de relever l'index du compteur d'eau au moins une fois par an. Toutefois, si l'index ne peut être relevé (ex : compteur non accessible), il est établi une facture estimative.

L'absence de relève du compteur peut entraîner des conséquences financières importantes pour l'abonné telles qu'une régularisation de consommation sur plusieurs périodes ou la découverte d'une consommation anormale (fuite, écoulement d'eau...) existante depuis le dernier relevé effectif.

Recommandations au service

- Sensibiliser les abonnés sur la nécessité de relever régulièrement leur compteur (a minima une fois par mois)
- Les informer des périodes de relève sur la commune et/ou leur indiquer préalablement la date exacte de relève et respecter celle-ci
- En cas de défaut d'accès au compteur, le service doit tout mettre en œuvre pour obtenir un index réel (programmer un second passage, déposer une carte d'auto-relève...)

Recommandations à l'abonné

- Relever régulièrement son compteur (a minima une fois par mois) et ce même en dehors des périodes de relève, notamment lors de la réception d'une facture basée sur une estimation de consommation
- Dès que l'abonné a connaissance de l'impossibilité de relever le compteur, transmettre au service un index par le biais de tout moyen mis à sa disposition (téléphone, internet...) et/ou demander l'intervention d'un agent pour procéder à la relève ➔

Les contrôles

Si une surconsommation est identifiée et qu'aucune fuite n'est décelée, c'est souvent le bon fonctionnement du compteur qui est remis en cause par l'abonné. Il est à noter que les dysfonctionnements des compteurs sont très rares. Néanmoins, le service peut lui recommander de pratiquer un test de jaugeage. Suivant les résultats, le service pourra proposer de procéder à un étalonnage, voire à une expertise.

Le contrôle effectué par l'abonné

Un **jaugeage** est un test que l'abonné peut aisément faire lui-même, permettant d'identifier un éventuel écart de comptage du compteur.

Pour réaliser ce test, il est préalablement nécessaire de relever précisément l'index du compteur. L'abonné devra ensuite prélever par exemple 5 litres d'eau puis relever le nouvel index qui devrait avoir varié de 5 litres.

Il est important de prendre en considération qu'un léger écart de comptage ne signifie pas obligatoirement un dysfonctionnement de compteur. En effet, la réglementation admet un écart de comptage de +/- 4%. Entre ces deux seuils, le compteur est considéré comme conforme.

Si le test de jaugeage met en évidence un écart de consommation dans le sens d'un sur-comptage et que la consommation présente toujours une hausse anormale, l'abonné peut solliciter le service pour qu'un étalonnage du compteur soit effectué.

Si le test de jaugeage ne montre aucun sur-comptage et que la consommation revient à la normale, l'abonné a la possibilité de demander une expertise du compteur.

Les contrôles effectués par le service

L'étalonnage

Pour être étalonné, le compteur est déposé et envoyé à un laboratoire accrédité COFRAC (Comité Français d'Accréditation). Au cours du test, plusieurs débits de vitesse et de volume différents seront envoyés dans le compteur pour identifier un éventuel écart de comptage.

Si l'écart de comptage se situe entre les seuils de tolérance (-4% / +4%), le compteur est conforme. Dans ce cas, le coût de l'étalonnage est à la charge de l'abonné.

Si le compteur est non conforme par sur-comptage, le service prendra à sa charge les frais d'étalonnage et rectifiera les factures impactées par l'anomalie.

L'expertise

Une expertise commence par la dépose du compteur qui est ensuite remis à un laboratoire accrédité COFRAC qui va procéder à un démontage complet et définitif de l'appareil pour analyser le totalisateur, dans l'éventualité d'un saut de chiffre. Celui-ci se produit lorsqu'une des roues du compteur en tournant entraîne la suivante avec elle.

Le Médiateur de l'eau rappelle que ce type d'incident est très rare et qu'il ne peut être identifié que par la réalisation d'une expertise du compteur.

À l'issue de celle-ci et après étude approfondie de l'état du totalisateur, le laboratoire indique si le compteur était conforme ou non.

En cas de conformité, le coût relatif à l'expertise est à la charge de l'abonné.

Dans le cas contraire, il sera pris en charge par le service de l'eau qui devra également rectifier les factures de consommation impactées par l'anomalie.

Recommandations au service

- Éviter de proposer un étalonnage dès lors que le compteur démontre son bon fonctionnement par un retour à la normale de la consommation. En effet, le service doit d'abord orienter l'abonné vers une autre voie afin de lui éviter des coûts supplémentaires souvent inutiles. *A contrario*, une expertise pourrait être plus adaptée et pertinente afin de mettre en évidence un éventuel dysfonctionnement ponctuel
- Expliquer clairement à l'abonné en quoi consiste l'étalonnage et l'expertise

Recommandations à l'abonné

- Être présent lors de la dépose du compteur qui doit être étalonné ou expertisé et procéder à un relevé contradictoire, a minima prendre une photographie du compteur avant la dépose ● ● ●

Les systèmes de relève à distance

Les compteurs équipés de systèmes de relève à distance se développent. Une distinction existe entre la radio-relève qui transmet l'index affiché au compteur lors du passage de l'agent dans la rue et la télé-relève qui transmet en général quotidiennement l'index affiché au compteur.

Ces systèmes facilitent la relève car ils permettent de disposer de l'index du compteur sans accéder physiquement à l'appareil. Ils permettent également tant pour l'abonné que pour le service, lorsqu'il s'agit de télé-relève, de suivre les consommations et de détecter un éventuel débit continu (élément caractéristique d'une fuite).

Ces systèmes peuvent présenter, exceptionnellement, des défaillances qui entraînent des litiges. Dans de tels cas, le compteur fonctionne correctement mais le système transmet un index inférieur ou supérieur à celui affiché sur le compteur. De même, le module peut ne plus transmettre d'index ; c'est le cas notamment lorsqu'il est immergé ou qu'il est déclipsé du support.

Aussi, le Médiateur tient à rappeler que ce système innovant ne dégage pas le service et l'abonné de leurs responsabilités. Respectivement, il appartient au service de vérifier les données reçues et à l'abonné de relever régulièrement le compteur.

Par ailleurs, le compteur doit néanmoins rester accessible au service pour que ce dernier intervienne (relève manuelle, vérification du bon fonctionnement du système de relève, etc.).

Enfin, en cas de différence entre l'index transmis par le système de relève à distance et l'index affiché sur le compteur, seul ce dernier est garant de la consommation effective.

Recommandations au service

- Déployer autant que possible ces systèmes qui facilitent la relève
- Expliquer clairement aux abonnés, lors du courrier d'information de mise en place ou par un message sur les factures, qu'ils doivent s'assurer qu'il n'existe aucune anomalie (par exemple un débit continu) et que ce système ne les dispense pas de vérifier visuellement l'index du compteur
- Développer des alertes internes lorsque l'index transmis est identique au précédent, lorsqu'il existe un débit continu, etc. pour ensuite prendre les dispositions nécessaires (programmer une intervention, alerte de consommation continue, etc.)

Recommandations à l'abonné

- Relever régulièrement le compteur, notamment à réception de leurs factures et en cas d'anomalie d'en informer le service en transmettant un index ou une photo du compteur
- Programmer des alertes de surconsommation lorsque cela est possible, via leur compte en ligne sur les sites web des services (en définissant un seuil de consommation mensuel par exemple) et vérifier les informations transmises au service (adresse mail, numéro de téléphone, etc.). En effet à ce jour, l'alerte de consommation anormale peut être réalisée par le service jusqu'au jour de l'émission de la facture. Aussi, sa responsabilité ne pourra pas être recherchée s'il n'a pas alerté l'abonné dès l'enregistrement d'une consommation anormale ou continue. ● ● ●



Le changement / renouvellement de compteur

Le service peut être amené à déposer à tout moment le compteur pour diverses raisons : dans le cadre du déploiement d'un système de relève à distance, en cas de dysfonctionnement (ex : blocage) ou de contrôle (ex : étalonnage) ou encore dans le cadre du renouvellement en application de la réglementation.

Le Médiateur constate que cette information relative à la dépose n'est pas toujours faite auprès de l'abonné dès lors que le compteur est accessible.

Des litiges peuvent alors naître tels que la découverte d'une consommation anormale ou d'une intervention en domaine privé sans accord de l'abonné.

Recommandations au service

- Informer systématiquement l'abonné que son compteur va être changé en expliquant le motif et la date d'intervention
- Prendre des photos de l'ancien et du nouveau compteur faisant apparaître les numéros de série et les index de dépose et de pose
- Adresser un courrier récapitulatif rapidement après l'intervention
- Conserver le compteur au minimum 1 mois dans des conditions convenables ; ceci en cas de contestation de l'abonné sur l'index de dépose

- Rallonger la période de conservation du compteur si le service a connaissance que le branchement desservi concerne une résidence secondaire

Recommandations à l'abonné

- Se rendre disponible ou se faire représenter afin de procéder à un relevé contradictoire tant du compteur déposé que du nouveau compteur
- À défaut, relever l'index avant l'intervention en notant la date
- Dans les deux cas, prendre des photos des 2 compteurs
- À réception du courrier qui lui aura été adressé suite à l'intervention, si un doute apparaît ou si l'abonné conteste un des index relevés, se manifester rapidement auprès du service

Plus généralement, le Médiateur rappelle qu'en période hivernale, l'abonné doit protéger le compteur pour l'empêcher de geler.

Lors d'un changement de compteur en raison du gel de ce dernier, le Médiateur recommande au service de présenter à l'abonné un devis type ainsi qu'un courrier explicatif, l'abonné ne comprenant pas toujours pourquoi ces frais sont à sa charge. ● ● ●

Le déplacement de compteur

Du fait du service : en limite de propriété

L'article R.135-1 du Code de la construction et de l'habitation (selon décret du 10 mai 2007) dispose que les compteurs d'eau froide doivent être installés à l'extérieur des habitations. En effet, l'installation de ces derniers doit être compatible avec une relève de la consommation sans qu'il soit nécessaire de pénétrer dans les locaux occupés à titre privatif.

Ainsi les compteurs d'eau sont généralement situés en limite de propriété, soit dans un emplacement accessible à la relève.

Les services peuvent donc décider de déplacer un compteur par exemple dans le cadre d'un programme de renouvellement des branchements. Les frais des travaux sont alors à la charge du service.

Pour autant, les nouvelles canalisations situées après le compteur d'eau seront transférées au propriétaire privé. Ce transfert peut porter sur plusieurs mètres de canalisation : l'abonné en devient donc responsable tant au niveau de la surveillance, de l'entretien, des réparations et du renouvellement. Sa responsabilité pourra ainsi être engagée par exemple en cas de fuite.

À noter que le service pourra être amené à remplacer les canalisations entre l'ancien et le nouvel emplacement du compteur en fonction de l'état de celles-ci ou les laisser telles quelles avec accord de l'abonné. →

Le compteur

Sur demande de l'abonné : à l'intérieur de la propriété privée

L'acceptation du service est peu probable dans cette hypothèse car elle ne va pas dans le sens de la réglementation.

Pour autant, si l'abonné venait à demander le déplacement du compteur et donc du regard en domaine privé, la modification du branchement serait à sa charge, ce qui pourrait représenter un coût important.

De plus, l'abonné prend alors le risque que son compteur ne puisse être relevé (ex : en cas d'absence). Sa consommation pourra alors faire l'objet d'une facturation estimée avec un risque de régularisation importante par la suite, voire même l'impossibilité de détecter une consommation inhabituelle.

La partie de la canalisation se trouvant entre le compteur et le domaine public reste la propriété du service. L'abonné quant à lui reste responsable de la surveillance et de l'entretien de cette dernière ainsi que des éventuelles réparations (cf. en cas de fuite).

Recommandation au service

- Expliquer clairement aux abonnés les conséquences du déplacement de compteur et plus principalement du transfert de propriété

Recommandation à l'abonné

- Tenir compte du fait qu'un déplacement de compteur étend leur responsabilité sur toute la longueur des canalisations du domaine privé et qu'ils doivent en assurer la surveillance, l'entretien, la réparation et le renouvellement. ● ● ●

Les compteurs bloqués

Lorsqu'un compteur se bloque et n'enregistre pas de consommation sur une période donnée, le service est fondé à procéder à une régularisation de consommation sur la base de ce qui est prévu dans le règlement de service. En général, dans ce cas, la consommation de la période concernée par le blocage du compteur est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve contraire apportée par l'abonné ou le service d'eau (lieux inoccupés, fuite...).

Ainsi, si le service démontre que sur la période antérieure, le compteur était déjà bloqué ou ralentissait (par exemple parce que la consommation était déjà particulièrement basse), il pourra se baser sur une consommation précédente pour établir la régularisation.

Le Médiateur de l'eau tient à préciser que le blocage d'un compteur est très exceptionnel.

Il ajoute que celui-ci ne se constate pas lors de la relève mais lors de l'analyse des consommations moyennes. En effet, le système de comptage présente en général en premier lieu une défaillance en sous-comptant la consommation réellement passée au compteur. Puis, le compteur se bloque totalement, ce dernier ne comptabilisant plus du tout la consommation de l'abonné.

Recommandations au service

- Procéder si besoin au recalcul de la facturation au pro-rata temporis des consommations pour tenir compte des changements tarifaires intervenus au cours de la période concernée.
- Exploiter les relevés d'index (ex : télé-relève) qui sont à sa disposition afin de déceler au plus tôt un éventuel blocage du compteur. Une exploitation efficace peut ainsi conduire à mettre en œuvre les contrôles nécessaires (ex : visite sur site) afin de vérifier l'exactitude des consommations facturées.

Recommandation à l'abonné

- Alerter son service s'il reçoit des factures particulièrement peu élevées ou nulles en terme de volume et qui ne correspondent pas à ses habitudes de consommation, ceci afin d'éviter d'avoir à s'acquitter ultérieurement d'une facture de régularisation qui pourrait être importante. ● ● ●

Les installations intérieures de l'abonné

Sécurisation de l'installation privée en cas d'absence

Le Médiateur rappelle à l'abonné que la limite entre la partie privée et la partie publique du branchement se situe généralement au niveau du joint après compteur. L'abonné a la garde et la surveillance du compteur dans son ensemble mais ne peut se servir des accessoires situés en domaine public avant compteur.

Néanmoins le Médiateur constate que certains services conseillent à leurs abonnés de fermer le robinet avant compteur. Il est courant alors de voir des abonnés vidanger leur installation en coupant l'eau et en laissant les robinets intérieurs ouverts. Or, si le robinet avant compteur n'est pas étanche, l'eau pourra s'écouler lors de l'absence de l'abonné par les robinets intérieurs laissés ouverts. Le volume d'eau consommé et perdu sera alors à sa charge.

Recommandations au service

- Ne pas conseiller aux abonnés de fermer le robinet avant compteur et les sensibiliser sur les risques encourus dans ce cas
- Informer les abonnés sur les démarches à effectuer pour sécuriser leur réseau privé et principalement la pose d'un robinet après compteur qu'ils pourront manipuler comme ils le souhaitent

Recommandations à l'abonné

- Ne pas manipuler le robinet avant compteur pour couper l'arrivée d'eau, celui-ci restant la propriété du service
- Ne pas laisser les robinets (intérieurs, de purge ou autre) ouverts après la purge des canalisations. L'abonné doit fermer son robinet après compteur ou demander au service de couper l'alimentation en amont du branchement (longues absences)
- Suivre la procédure ci-après en cas d'absence prolongée : procéder à la purge de l'installation puis à la fermeture de tous les robinets de l'installation et enfin fermer le robinet après compteur ● ● ●

Variation de pression sur le réseau public

Le service d'eau peut être amené à faire varier la pression en fonction de plusieurs critères (topographie de la zone géographique, état des canalisations, etc.).

Le Médiateur souhaite donc rappeler les risques d'une trop forte pression et les conséquences que cela peut avoir sur les installations privées, celle-ci pouvant engendrer une perte d'eau importante et des dégâts sur les appareils sanitaires présents en domaine privé (chauffe-eau, adoucisseur d'eau, etc.).

Recommandations au service

- Communiquer sur les modifications de pression effectuées sur le réseau et les raisons techniques nécessitant celles-ci
- Alerter les abonnés sur la nécessité d'installer un réducteur de pression

Recommandations à l'abonné

- Sécuriser leur installation (qui est sous leur responsabilité) principalement par l'installation d'un réducteur de pression
- Relever régulièrement l'index du compteur ● ● ●

La qualité de l'eau

Les règles de droit applicables en matière d'eau potable sont prévues par les articles R.1321-2, R.1321-3, R.1321-7 et R.1321-38 du Code de la santé publique codifiés par l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine.

On appelle « limites de qualité » les valeurs réglementaires fixées pour les paramètres dont la présence dans l'eau induit des risques immédiats ou à plus ou moins long terme, pour la santé du consommateur. Ces limites de qualité garantissent au vu des connaissances scientifiques et médicales disponibles, un très haut niveau de protection sanitaire aux consommateurs.

On appelle « références de qualité » les valeurs réglementaires fixées pour une vingtaine de paramètres indicateurs de qualité qui constituent des témoins du fonctionnement des installations de production et de distribution d'eau. Ces substances, qui n'ont pas d'incidence directe sur la santé peuvent mettre en évidence un dysfonctionnement des installations de traitement ou être à l'origine d'inconfort ou de désagrément pour le consommateur.

Les eaux destinées à la consommation humaine doivent donc remplir trois conditions :

- Ne pas contenir un nombre ou une concentration de micro-organismes, de parasites ou de toutes autres substances constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ;
- Être conformes aux limites de qualité qui sont des valeurs obligatoires ;
- Atteindre les références de qualité.

Certains paramètres doivent donc respecter des valeurs inférieures ou égales aux limites de qualité :

- Les paramètres microbiologiques : la qualité microbiologique des eaux est suivie au travers de témoins de contamination fécale (Entérocoques, Escherichia coli), dont la présence laisse supposer une contamination par des germes pathogènes. Les eaux destinées à la consommation humaine doivent être exemptes de ces témoins de contamination fécale.
- Les paramètres physico-chimiques : une trentaine de paramètres (métaux, micropolluants organiques, eau trouble...) et une centaine de pesticides font l'objet d'une limite de qualité impérative.

Le rôle de l'Agence Régionale de Santé (ARS) est d'assurer le contrôle des eaux de consommation et la sécurité sanitaire. Elle réalise donc des programmes qui consistent en la réalisation de prélèvements et d'analyses par un laboratoire agréé. Lorsqu'une non-conformité est détectée, l'ARS alerte la Personne Responsable de la Production et de la Distribution d'Eau (PRPDE), en pratique les maires, les présidents des collectivités productrices ou distributrices d'eau ou les exploitants du service de l'eau, qui se doit de mettre en œuvre les actions correctives et d'effectuer un suivi des résultats de ces actions.

En effet, l'Exploitant du réseau est le responsable direct de la qualité de l'eau produite et/ou distribuée. Selon l'organisation choisie par la Collectivité sur un territoire donné, il peut s'agir du maire de la commune, d'un syndicat intercommunal, d'une société privée etc. C'est donc l'Exploitant qui devra répondre en première ligne aux abonnés en cas de problème mais la responsabilité finale

incombe à la Collectivité, quel que soit le mode de gestion. C'est elle qui décidera des mesures immédiates à prendre et à plus long terme, des investissements à faire.

En fonction de la nature de la non-conformité, l'ARS peut déclarer, par arrêté préfectoral, une période de restriction ou d'interdiction concernant la consommation humaine, à savoir la boisson, la cuisine et éventuellement la toilettes des nourrissons. Toute autre utilisation, par exemple pour l'entretien du logement, demeure faisable même en cas de restriction/interdiction.

L'ARS et l'Exploitant ont aussi pour mission d'informer l'utilisateur consommateur sur la qualité de l'eau desservie sur le réseau qui l'alimente. L'utilisateur peut donc à tout moment prendre connaissance des rapports d'analyse de l'ARS (en se rendant sur le site Internet de l'Agence Régionale de Santé compétente).

Concernant la perception de l'utilisateur vis-à-vis de la qualité de l'eau, les paramètres les plus susceptibles d'avoir de l'influence sur la confiance du consommateur sont la turbidité et les paramètres organoleptiques (odeur/couleur/goût). Le Médiateur a donc souhaité évoquer plus précisément ces paramètres, qui entraînent une modification de l'apparence de l'eau pouvant inquiéter l'utilisateur et le faire s'interroger sur la potabilité de l'eau qui coule de son robinet.

La turbidité de l'eau (eau trouble) survient lorsque que le taux de matières en suspension dans l'eau augmente. En fonction du type de matière dont la concentration aura augmenté, une eau trouble peut tout aussi bien être inoffensive que déconseillée pour la consommation humaine. →

Également, la survenance d'une eau turbide à de nombreuses origines. Elle peut être liée à une action de l'Exploitant du réseau (importants travaux) ou à l'état des canalisations sur les réseaux privés des abonnés ou encore à de fortes intempéries.

Si l'origine provient du réseau public ou d'évènements météorologiques, il reviendra alors aux différents acteurs, à savoir l'ARS et l'Exploitant de déterminer si la variation ponctuelle de la qualité de l'eau peut présenter un risque pour la consommation humaine ou non.

Recommandations au service

- Dans le cas où il est détecté une eau turbide sur le réseau public du fait d'une intervention de l'Exploitant ou de fortes intempéries, le Médiateur recommande de procéder dans les plus brefs délais à une information auprès des usagers, par exemple par la mise en place d'un message automatique que l'abonné pourrait entendre en appelant le serveur vocal interactif du service client.

Une information rapide sur la situation et les bons gestes à adopter (purges en laissant couler l'eau du robinet, consultation des rapports de l'ARS etc.) permettrait de limiter une éventuelle perte de confiance des usagers en la qualité de l'eau du robinet.

Par ailleurs, il est apparu que la mise en place d'une campagne de distribution d'eau en bouteilles permet souvent d'éviter des litiges liés à la survenance d'éventuelles variations ponctuelles de la qualité de l'eau.

- Insérer sur les factures des messages à l'attention des abonnés pour les informer de la possibilité de consulter les rapports des dernières analyses effectuées par l'ARS sur le réseau qui les dessert. En effet, l'abonné de manière générale, prendra connaissance des informations indiquées sur sa facture mais n'aura pas nécessairement l'initiative d'aller chercher l'information en mairie ou sur le site web de l'Exploitant.

Recommandations à l'abonné

- En cas de constatation d'une eau turbide, pour laquelle aucune information n'a été faite de la part de l'ARS, de la mairie ou de l'Exploitant, il est conseillé dans un premier temps de laisser couler l'eau afin de voir si elle se clarifie. En effet, il est possible par exemple de constater une eau trouble après des travaux survenus sur le domaine public ou après une absence prolongée. L'eau étant stagnante dans les canalisations, des particules ont tendance à se décrocher des parois des tuyaux. Une simple purge permet donc d'éliminer cette matière ainsi que l'aspect trouble de l'eau ou sa couleur inhabituelle.
- Si les épisodes de turbidité deviennent fréquents, consulter les derniers rapports de l'ARS concernant leur région (dont les conclusions indiquent si l'eau est propre à la consommation humaine ou non) et solliciter le service de l'eau pour avoir des informations sur les dernières interventions sur le réseau ou pour demander une intervention de purge sur la partie publique du branchement donc en amont du compteur.

Dans tous les cas, en cas de constatation par l'ARS d'une eau turbide dont la concentration et le type de matières en suspension présentent un réel danger pour la santé humaine, comme expliqué précédemment, l'ARS déclare par arrêté préfectoral l'interdiction ou la restriction de la consommation et l'Exploitant du réseau met en œuvre les procédures applicables dans un tel cas (purges du réseau et chloration de l'eau si nécessaire, distribution d'eau en bouteille, campagne d'information, etc.). ● ● ●



Les ressources privées d'eau potable



L'article L.2224-9 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) prévoit que : « Tout prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau fait l'objet d'une déclaration auprès du maire de la commune concernée. Les informations relatives à cette déclaration sont tenues à disposition du représentant de l'Etat dans le département et des agents des services publics d'eau potable et d'assainissement. Un décret en Conseil d'Etat fixe les modalités d'application du présent article. »

Depuis le 1^{er} janvier 2009, tout ouvrage de prélèvement d'eau (construit ou en construction) à des fins d'usage domestique doit être déclaré en Mairie et auprès du service d'eau, ceci afin de lui permettre de venir contrôler l'installation pour vérifier si tout est conforme et qu'il n'y a aucune interconnexion entre le réseau public et le réseau privé.

En effet, l'eau desservie par le réseau public est soumise à de nombreux contrôles de qualité par l'Agence Régionale de la Santé (ARS) alors que l'eau provenant d'un réseau privé n'est soumise à aucun de ces contrôles. En cas d'interconnexion entre ces réseaux et de pollution de l'eau du réseau privé, cela pourrait entraîner une contamination et une pollution du réseau public.

Recommandations au service

- Se renseigner auprès de la Mairie pour obtenir les informations concernant l'existence de puits ou de forage sur la commune et demander aux abonnés concernés un rendez-vous pour contrôle de ces installations
- Vérifier s'il existe des demandes de permis de construire en vue de solliciter la modification de telles installations et éventuellement procéder à un nouveau contrôle

Recommandation à l'abonné

- Lorsque l'abonné dispose d'un puits ou d'un forage sur sa propriété privée, en informer la Mairie et le service d'eau afin de se mettre en conformité avec la réglementation en vigueur. ● ● ●

Les surconsommations

Que faire en cas de surconsommation inexpliquée ?

Lors de la relève de l'index du compteur par le service de l'eau ou par l'abonné lui-même, une consommation inhabituelle peut être mise en évidence.

C'est au titulaire du contrat d'abonnement, donc l'abonné au service de l'eau et/ou d'assainissement, de prouver l'origine d'une surconsommation survenue sur ses installations.

En effet, le service de l'eau ne peut être sollicité pour expliquer la consommation enregistrée puisque celle-ci résulte d'une « utilisation » de l'eau relevant du domaine privé, sous la responsabilité de l'abonné.

Le contrôle des installations en cas de suspicion de fuite

La première étape est donc que celui-ci fasse intervenir, dans les plus brefs délais et à ses frais, un plombier pour rechercher une éventuelle fuite sur son installation ou qu'il effectue un test (relever l'index matin et soir sans avoir utilisé d'eau sur cette période).

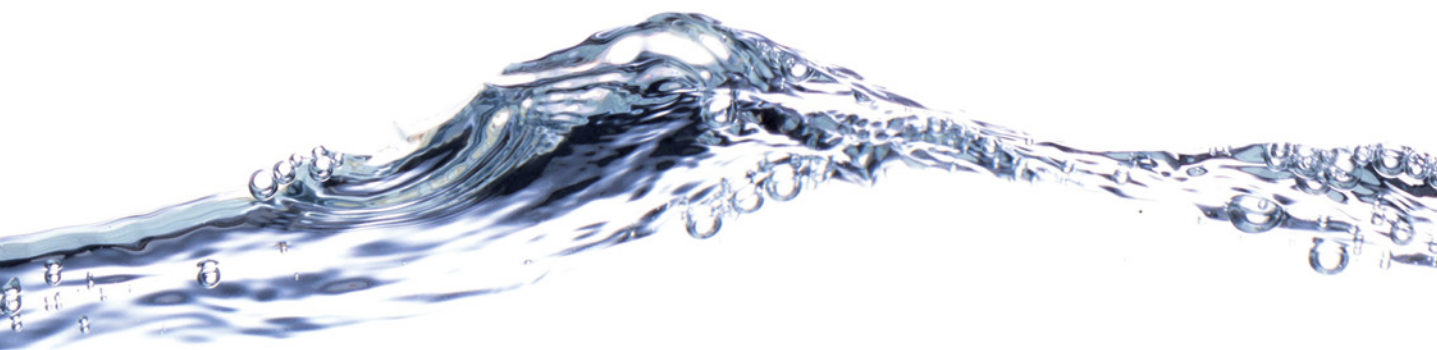
Si aucune fuite n'est décelée, l'abonné pourra avoir recours à différents contrôles exécutés par lui-même ou par le service : jaugeage / étalonnage / expertise (voir chapitre Le compteur / les contrôles).

Recommandations au service

- Donner des instructions plus détaillées aux abonnés pour qu'ils vérifient eux-mêmes l'absence de fuites : par exemple, indiquer quelles sont les installations à contrôler et les différents cas de fuites, croquis à l'appui si nécessaire
- Indiquer quels sont les impacts des diverses fuites sur la consommation afin de sensibiliser les abonnés

Recommandation à l'abonné

- Procéder à des contrôles de fuites exhaustifs et de façon méthodique en cas de suspicion grâce aux conseils délivrés par le service →



Les surconsommations

L'alerte du service en cas d'augmentation anormale de la consommation

Le service d'eau a l'obligation légale d'alerter l'abonné en cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau (articles L.2224-12-4 III bis du CGCT et R.2224-20-1 II du CGCT).

Cette information doit être faite :

- Par tout moyen
- Lorsque la consommation constatée excède le double du volume moyen consommé par l'abonné ou par le ou les précédents abonnés du logement ou à défaut par les abonnés dans la zone géographique dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables
- Pour les abonnés occupant un local d'habitation
- Au plus tard lors de la facture établie d'après le relevé ayant mis en évidence la surconsommation
- En précisant les démarches à effectuer pour bénéficier d'un éventuel écrêtement de la facture : fuite sur canalisation, réparation effectuée par un plombier, délai d'un mois pour produire la preuve de la réparation

En l'absence de cette information, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne habituelle sur les redevances d'eau potable et ce, même si la surconsommation est inexpliquée ou due à une fuite sur un appareil ménager, un équipement sanitaire ou de chauffage qui sont normalement exclus du dispositif.

Recommandations au service

- Réaliser cette alerte **sans délai**, dès qu'il en a connaissance et si possible sans attendre l'émission de la facture (ceci afin de limiter la perte d'eau)
- Transmettre l'alerte **par écrit** et par tout moyen à sa disposition (courrier, mail, message sur l'espace client, SMS) et conserver une copie de celle-ci ; et ceci même si le texte instaurant cette disposition indique « par tout moyen »
- Mentionner de manière explicite et complète les démarches que l'abonné doit réaliser pour bénéficier d'un écrêtement
- Adresser cette alerte même si l'index mettant en évidence la consommation anormale a été relevé par l'abonné lui-même qui ne se rend pas forcément compte des conséquences de cette consommation anormale et ne connaît pas nécessairement la possibilité d'obtenir un écrêtement de sa facture
- Concernant les abonnés pour lesquels le service ne dispose pas d'antériorité de consommation, intégrer dans le système de facturation la possibilité de calculer la moyenne de celle-ci en se basant sur la consommation des abonnés antérieurs ou par référence à des logements à proximité ou selon la zone géographique ou selon la moyenne de consommation client nationale
- Calculer la consommation de référence sur les trois périodes précédentes et **équivalentes** à celle de la consommation anormale dès lors que des relevés périodiques ont lieu

Recommandations à l'abonné

- Dès réception de cette alerte, rechercher et faire réparer au plus vite l'éventuelle fuite par un plombier professionnel
- Pour les abonnés dont les compteurs sont équipés d'un système de relève à distance, créer leur espace sur internet pour suivre leur consommation et activer les éventuelles alertes de consommation (qui ne se substituent pas à l'obligation d'alerte du service). ● ● ●



L'application de la loi dite « Warsmann »

Les litiges relatifs à l'application des articles L.2224-12-4 III bis et R.2224-20-1 du CGCT sont nombreux et naissent parfois de l'incompréhension de ces dispositions.

Pour rappel, celles-ci prévoient pour un *local d'habitation*, un plafonnement de la consommation d'eau au double de la moyenne habituelle en cas de *fuite sur canalisation* d'eau potable après compteur, *réparée* par une entreprise de plomberie si l'abonné présente ces éléments au service dans le *délai d'un mois* à compter de l'information de consommation anormale faite par le service. Pour rappel, cette information doit être délivrée au plus tard lors de l'édition de la facture.

Si les conditions sont respectées, l'abonné peut bénéficier d'un écrêtement sur sa facture d'eau potable : il ne sera pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de sa consommation moyenne.

Recommandation au service

- Procéder à une communication plus claire sur les conditions d'obtention d'un dégrèvement

Recommandations à l'abonné

- Prendre connaissance en détail des informations données par le service concernant l'application de la loi dite « Warsmann »
- En cas de fuite, faire réparer celle-ci dans les délais les plus brefs afin de réduire la perte d'eau. ● ● ●

Les restrictions de la loi dite « Warsmann »

Les dispositions de la loi font état de restrictions qu'il convient de préciser ici car source de nombreux litiges.

Les équipements sanitaires :

Le texte s'applique « aux augmentations de volume d'eau consommé dues à une fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage. » Il est donc clair qu'un écoulement sur un lave-linge, un radiateur, un chauffe-eau, un adoucisseur ou une douche ne permettra pas l'application d'un écrêtement.

Recommandation au service

- Expliquer clairement à l'abonné pourquoi l'écoulement qui s'est produit ne lui permet pas d'obtenir l'écrêtement de sa facture

Recommandation à l'abonné

- Vérifier régulièrement ses installations afin de les entretenir et relever le compteur une fois par mois pour prévenir d'éventuels écoulements

Les fuites multiples :

il n'est pas indiqué dans les textes relatifs au calcul de l'écrêtement que l'on doit substituer les consommations qui ont fait l'objet de hausse par le passé. Le Médiateur de l'eau estime que si cela avait été prévu, cette exclusion aurait été explicitement inscrite.

Ainsi, si une nouvelle fuite se produit et si un écrêtement a déjà été appliqué sur une période de fuite antérieure, il ne semble pas équitable de remplacer la consommation enregistrée sur cette période par la consommation écrêtée dans le calcul de la consommation moyenne.

Recommandation au service

- Préciser dans le courrier envoyé à l'abonné qu'il a été pris en compte la ou les période(s) affectée(s) par une ou des précédente(s) fuite(s) pour calculer la consommation moyenne et la raison de cette position (réglementation/équilibre des charges et recettes du service/répartition des conséquences financières sur les autres usagers, ...)

Absence de réparation par un plombier :

certains abonnés réparent eux-mêmes la fuite sans faire appel à une entreprise de plomberie. Certains services décident alors de ne pas appliquer le dispositif de la loi.

Recommandation à l'abonné

- Si l'abonné apporte la preuve de la réparation de la fuite, appliquer de façon plus souple les dispositions de la loi si l'intervention a été rapide et efficace et a permis de stopper la perte d'eau. ● ● ●

Le dégrèvement sur les redevances d'assainissement



Calcul du dégrèvement assainissement

Le 4^e alinéa de l'article R.2224-19-2 du CGCT fixe les règles de calcul du dégrèvement sur l'assainissement. Cet article dispose que l'abonné est facturé uniquement pour son volume moyen consommé calculé selon les dispositions de la loi dite « Warsmann ».

Néanmoins, l'alinéa 1 de ce même article dispose que le volume facturé en assainissement est déterminé « en fonction du volume d'eau prélevé par l'usager sur le réseau public de distribution ou sur toute autre source, dont l'usage génère le rejet d'une eau usée collectée par le service d'assainissement. »

Ainsi, si une nouvelle fuite se produit, il n'apparaît pas justifié de prendre en compte dans le calcul de la consommation moyenne le précédent volume qui a été impacté par une hausse de consommation antérieure (contrairement à la consommation d'eau).

Recommandation au service

- Procéder à un dégrèvement de l'assainissement sur le volume total de la fuite sans tenir compte des précédentes hausses de consommation ● ● ●

Refus de dégrèvement sur l'assainissement

Le Médiateur de l'eau constate que certains services refusent parfois d'accorder un dégrèvement sur l'assainissement au motif qu'aucun écrêtement n'a été accordé sur l'eau potable et ceci en référence à l'alinéa 4 de l'article R.2224-19-2 du CGCT.

Or, lorsque l'eau d'une fuite s'écoule dans le sol, le service de collecte et de traitement des eaux usées n'est pas rendu et n'engendre aucun coût pour le service. Le Médiateur considère qu'il n'apparaît donc pas justifié de le facturer. En effet, le service devant équilibrer ses charges et ses recettes, cela équivaldrait à percevoir une recette pour une charge inexistante.

Recommandation au service

- Accorder un dégrèvement sur l'assainissement dès lors que le service de collecte et traitement n'a pas été rendu ; et cela sans tenir compte de l'octroi ou non d'un écrêtement sur l'eau

Recommandation à l'abonné

- Tenir compte du fait que même s'il ne remplit pas les conditions pour bénéficier d'un écrêtement sur l'eau, il reste susceptible d'obtenir un dégrèvement sur l'assainissement ● ● ●

La facturation de la taxe assainissement

L'évacuation et le traitement des eaux usées répondent à un objectif de protection de l'environnement et de santé publique.

L'article L.1331-1 du Code de la santé publique (CSP) impose le raccordement des immeubles desservis par un réseau de collecte des eaux usées dans un délai de deux ans à compter de la mise en service du réseau.

Appelée communément taxe « raccordables non raccordés » (taxe RNR) ou « taxe assainissement », elle doit être facturée au propriétaire de l'habitation.

Elle contribue à la rémunération de l'investissement réalisé par la collectivité dans la pose du réseau de collecte des eaux usées.

Ainsi, par délibération, la collectivité peut décider de facturer aux propriétaires des immeubles raccordables une somme équivalente à la redevance instituée en application de l'article L.2224-12-2 du Code général des collectivités territoriales, et ceci entre la mise en service du réseau public de collecte et le raccordement de l'immeuble.

De plus, l'article L.1331-8 du CSP prévoit que si le propriétaire ne s'est pas raccordé à l'issue du délai de 2 ans, *il est astreint au paiement d'une somme au moins équivalente à la redevance qu'il aurait payée au service public d'assainissement si son immeuble avait été raccordé au*

réseau. Cette somme peut être majorée dans la limite de 100% sur décision du conseil municipal de la collectivité organisatrice du service.

L'article L.1331-6 du CSP prévoit la possibilité pour la collectivité, après mise en demeure, de procéder d'office et aux frais du propriétaire, à la réalisation des travaux.

Enfin pour les usagers disposant d'une installation d'assainissement individuel conforme, une dérogation peut être obtenue pour une prolongation de délai de 10 ans maximum (sous certaines conditions : installation en bon état de fonctionnement, immeuble datant de moins de 10 ans...).

À noter que les immeubles difficilement raccordables sont exonérés de cette obligation dès lors qu'ils sont équipés d'une installation d'assainissement non collectif conforme. La non-raccordabilité d'un immeuble est appréciée par la collectivité. Cette décision d'exonération prend en compte tant les contraintes techniques que financières.

Recommandation au service

Le Médiateur rappelle que cette obligation s'impose aux propriétaires de biens immobiliers et non à leurs locataires.

- Annuler cette facturation et la faire peser sur le propriétaire en cas de contestation du locataire

Recommandation à l'abonné propriétaire

- Procéder dans les meilleurs délais au raccordement au réseau de collecte afin d'éviter la facturation majorée de la taxe d'assainissement ou porter à la connaissance de la collectivité organisatrice du service les contraintes rendant celui-ci difficile

Recommandation à l'abonné locataire

- Transmettre si nécessaire au service la preuve qu'il n'est que locataire (contrat de bail, etc.). ● ● ●

Le traitement des litiges au sein des services



Pour qu'un dossier puisse être déclaré examinable par le Médiateur de l'eau, l'abonné doit avoir tenté au préalable de rechercher une solution auprès du service concerné par une réclamation écrite.

Nombreux sont les abonnés qui n'ont pas suivi cette procédure au préalable et qui saisissent donc le Médiateur de façon prématurée. Leur dossier ne peut donc pas être instruit avant d'avoir tenté de résoudre le problème avec le service concerné.

La Médiation de l'eau doit alors dans un premier temps, transmettre les coordonnées du service afin que l'abonné puisse soumettre son affaire par réclamation écrite.

Recommandations au service

- Transmettre aux abonnés les coordonnées des instances compétentes pour qu'ils soumettent leur affaire avant de saisir les services du Médiateur
- Répondre à chaque abonné de manière personnalisée en apportant des réponses pédagogiques
- Dans le cas d'un renvoi de l'abonné vers le service (à la demande de la Médiation de l'eau), s'assurer que la réponse est signée par le destinataire de la réclamation de l'abonné pour que le dossier puisse devenir examinable

- Optimiser les délais de retour des pièces demandées lors de l'étude préalable notamment afin de réduire le délai d'instruction du dossier au sein des services de la Médiation de l'eau
- Mettre à disposition des abonnés les formulaires de saisine du Médiateur de l'eau ainsi que la charte en format papier pour les abonnés ne disposant pas d'internet

Recommandations à l'abonné

- Saisir préalablement son/ses service(s) d'eau et/ou d'assainissement avant d'effectuer une saisine du Médiateur. Ainsi, les services pourront prendre connaissance de la réclamation et tenter d'apporter une réponse susceptible d'éviter un litige

À savoir : si l'abonné a bien saisi l'instance de recours interne de son/ses services, mais que le délai de 2 mois pour obtenir une réponse de ce(s) dernier(s) n'est pas écoulé, la médiation en informe l'abonné et le dossier ne deviendra examinable qu'au terme de ce délai... ou si l'abonné reçoit une réponse qu'il juge non satisfaisante dans ce même délai. ●●●

La prescription

La Loi du 17 juin 2008 portant sur la prescription en matière civile est venue réformer le délai de celle-ci, qui est passé de 30 à 5 ans.

Le Code civil dans son article 2224 fixe le principe de **droit commun** du délai de prescription à **5 ans**, cette durée s'appliquant lorsqu'aucun texte ne spécifie de durée différente. Le délai général de prescription en matière commerciale est identique (article L.110-4-1 du Code de commerce).

Une première exception existe pour les actions exercées par un professionnel à l'encontre d'un consommateur où la prescription est d'une durée de 2 ans :

« *L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans* » (Art L.218-2 du code de la consommation / anciennement L.137-2 abrogé en mars 2016).

Cet article visant les consommateurs, les personnes morales (quelle que soit leur activité, y compris les SCI, les syndicats de copropriétaires ou les associations) et les personnes physiques dont l'abonnement a été souscrit pour les besoins de leur activité professionnelle ne bénéficient donc pas de ce délai dérogatoire de 2 ans.

Une seconde exception résulte des textes spécifiques de recouvrement des créances des collectivités territoriales. **Pour les services gérés en régie, le délai de prescription est ainsi fixé à 4 ans** (Art L.1617-5 du CGCT).

Point de départ et suspension du délai de prescription : L'article 2224 du Code civil fixe le point de départ de la

prescription « *à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer* ».

Il est rappelé que, sauf en matière de recouvrement de créances publiques par les régies, les mises en demeure ne suspendent pas le délai de prescription.

L'article 2238 du Code civil indique en revanche que « *La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation...* ».

Ainsi, à partir du moment où le dossier devient examinable (donc qu'il remplit toutes les conditions pour être examiné par le Médiateur), le délai de prescription est suspendu le temps de la médiation et il est demandé au(x) service(s) de stopper toute procédure de relance et de recouvrement jusqu'à la fin de la mission de médiation. Ce délai reprend ensuite pour la durée restant à courir.

Cette règle est inscrite dans la charte de Médiation de l'eau :

« *Le recours à la médiation suspend les délais de recours légaux permettant d'engager une procédure judiciaire. En effet, le délai pour intenter une action en justice est suspendu à partir du moment où le dossier est examinable par le Médiateur et ce jusqu'à sa clôture. À la date de clôture du dossier, le délai reprend alors son cours en l'état où il se trouvait avant l'intervention du Médiateur* ».

Dans le cadre des litiges portés à la connaissance du Médiateur de l'eau, un des cas les plus fréquemment ren-

contrés est celui où l'abonné demande l'application de la prescription au motif qu'il n'a pas fait l'objet de facturation de la part du service.

L'abonné n'a pas été facturé par son service

Le délai de prescription ne court qu'à compter du jour où le gestionnaire du service a connaissance ou aurait dû avoir connaissance de l'utilisation, par l'abonné, du service (ex : lors de la relève du compteur).

Pour les consommateurs, c'est l'article L.218-2 du Code de la consommation qui trouve son application ici : en cas de défaut de facturation de la part du service quel qu'il soit, les redevances afférentes à des consommations antérieures à 2 ans sont prescrites et ne peuvent plus faire l'objet d'une facturation ni, a fortiori d'un recouvrement.

Nb : le Médiateur rappelle que qu'en ce qui concerne les non-consommateurs, le délai est de 5 ans (L.110-4-1 du code de commerce).

Concernant les collectivités, la prescription d'assiette est le délai qui court à l'encontre de la collectivité créancière pour émettre le titre de recettes. Ce délai est de 2 ans pour les consommateurs. A défaut d'émission du titre dans ce délai, la prescription est acquise au profit du débiteur et entraîne l'extinction des droits de la collectivité.

Cependant, le Médiateur de l'eau rappelle qu'à partir du moment où des factures sur estimation ont bien été émises, il n'y a pas absence de facturation et que par conséquent, la prescription ne s'applique pas. →

La prescription

Deux autres cas d'application de la prescription peuvent se présenter :

L'abonné demande le remboursement d'un paiement indu.

Le délai de prescription court à compter de la date de paiement indu.

Auprès d'un délégataire : l'abonné dispose de 5 ans pour contester son paiement et en demander le remboursement (L.110-4-1 du Code de commerce : *les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par cinq ans si elles ne sont pas soumises à des prescriptions spéciales plus courtes*).

Auprès d'une collectivité : l'abonné dispose de 4 ans à compter du 1^{er} jour de l'année suivant celle au cours de laquelle les droits ont été acquis (*Article 1 de la loi du 31 décembre 1968 relative aux créances de l'État, des Collectivités et organismes publics*).

L'abonné n'a pas réglé sa facture

Le **délégataire** dispose de 2 ans pour recouvrer les factures émises auprès des consommateurs (*article L.218-2 du Code de la consommation*) et de 5 ans pour celles émises auprès des non-consommateurs (*Article L.110-4-1 du Code de commerce*).

Le délai court à compter de la date d'exigibilité de la facture.

La **collectivité** dispose de 4 ans pour recouvrer ses factures à compter de la prise en charge du titre de recettes (*Article L.1617-5 du CGCT*).

Recommandations au service

- Bien expliquer à ses abonnés le principe de la prescription et surtout l'application qui en a été faite (mode de calcul, dates prises en compte, ...) afin d'éviter de voir naître des litiges face à l'incompréhension de cette règle
- Suspendre toute action de relance (courriers, mises en demeure, ...) et toute action de recouvrement (interne ou externe : société de recouvrement ou huissier de justice) dès qu'il reçoit une demande en ce sens de la part du Médiateur et ceci jusqu'à la fin du processus de médiation. Les relances pourront alors reprendre et le service sera fondé à poursuivre le recouvrement des sommes impayées à l'encontre de l'abonné

À noter que certains services appliquent la prescription quinquennale sur la base de l'article L.110.4-1 du Code du commerce lorsqu'ils n'ont pas facturé un « consommateur » sur plusieurs années alors que cette règle ne concerne que les abonnés non-consommateurs (ex : personnes morales).

Recommandation à l'abonné

- Le Médiateur indique que si des factures estimatives ont été délivrées par son service, la prescription ne peut être appliquée, celle-ci ne trouvant son fondement que dans l'absence totale de facturation. ● ● ●



La régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire



Lors d'un changement de gestionnaire d'un service d'eau ou d'assainissement, les contrats d'abonnement sont clos par le service sortant sur la base des consommations enregistrées et des tarifs en vigueur à cette date; les index des compteurs sont transmis au service entrant pour établissement des contrats d'abonnement et de la première facture sur la base des nouveaux tarifs applicables.

Sur la base d'index réels relevés, ce principe n'engendre *a priori* pas de litiges. Cependant, dans la pratique, le gestionnaire sortant peut ne pas effectuer de relevé réel des compteurs et édite alors la facture d'arrêt de compte sur une estimation de consommation.

Il en résulte des contestations de factures portant sur les volumes estimés par le sortant.

Le service entrant refuse à l'abonné l'éventuel remboursement d'une régularisation sur la période antérieure arguant que cela relève de la responsabilité du gestionnaire précédent.

De même dans les cas où le service entrant fait une estimation de consommation lors de la première facture et qu'il effectue un relevé réel lors de la seconde facture ; une régularisation sera opérée uniquement pour la période entre l'index estimé et l'index relevé réel depuis sa prise de gestion mais sans effet pour la période de consommation entre l'index estimé du service sortant et l'index estimé du service entrant.

L'abonné se voit ainsi refuser un remboursement du trop-perçu par son service entrant et va donc se retourner vers le service sortant qui lui-même refusera au motif qu'il n'est plus gérant du service et n'a donc plus la possibilité de le rembourser.

Le Médiateur estime que ce n'est pas à l'abonné de subir les conséquences d'un changement de gestionnaire et précise que le risque d'un trop ou moins perçu pèse sur le service qui émet la facture.

Recommandations aux services

Aux services sortants et entrants : procéder lorsque cela est matériellement possible (ex : télérelevé) à une relève de l'index du compteur.

• **Au service sortant** : éviter de renvoyer l'abonné vers le service entrant. Le service sortant peut indiquer que le remboursement d'un éventuel trop perçu est normalement de sa responsabilité, le risque pesant sur le service qui émet la facture

• **Au service entrant** : indiquer également cette responsabilité du service sortant et communiquer les coordonnées de celui-ci ou spécifier à l'abonné qu'il va transmettre sa demande au service sortant et l'accompagner dans sa démarche ● ● ●

La fermeture des branchements pour impayés

Antérieurement au 15 avril 2013, l'article L.115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles autorisait les coupures en cas de non-paiement des factures sauf pour les personnes en difficulté bénéficiant ou ayant bénéficié d'une aide du Fonds Solidarité Logement.

La loi Brottes n°2013-312 du 15 avril 2013 et son décret d'application n°2014-274 du 27 février 2014 ont modifié l'article L.115-3 du CASF qui précise désormais qu'il est interdit à tout service d'eau en cas d'impayés de couper l'alimentation en eau tout au long de l'année dans une résidence principale.

Recommandation au service

- Ne pas procéder à la coupure lorsqu'il s'agit d'impayés pour une résidence principale. Cette procédure peut néanmoins être maintenue pour les résidences secondaires, les locaux à usage exclusivement professionnel, etc. qui ne sont pas concernées par cette réglementation

Recommandations à l'abonné

- Payer ses factures dans le délai imparti
- Constituer un dossier de FSL (Fonds Solidarité Logement) et/ou solliciter une aide au paiement auprès des services sociaux en cas de réelles difficultés financières

Plus généralement, en dehors de l'interdiction de coupure pour impayés dans une résidence principale, l'interruption de fourniture peut être réalisée pour des raisons sanitaires si le branchement présente un risque de pollution du réseau public par exemple, ou si une consommation a été constatée sur le branchement alors qu'aucun abonnement n'est souscrit, ou encore en cas de refus d'accès au compteur. ● ● ●

La facturation de plusieurs abonnements quand il y a des unités de logement desservies par un seul compteur

La facturation de plusieurs abonnements quand il y a des unités de logement desservies par un seul compteur

L'article L.2224-12-4 I du CGCT dispose que : « Toute facture d'eau comprend un montant calculé en fonction du volume réellement consommé par l'abonné et peut, en outre, comprendre un montant calculé indépendamment de ce volume en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement, notamment du nombre de logements desservis. ».

Le législateur évoque le « nombre de logements desservis » qu'il fait précéder de l'adverbe « notamment » ; il en résulte d'une part que la notion de logement ne doit pas être prise dans son acception courante ou strictement juridique et d'autre part que d'autres critères peuvent être retenus par l'autorité qui définit le tarif.

Plusieurs contentieux ont eu lieu devant la juridiction administrative mais cette dernière en a reconnu la parfaite légalité : ainsi, le service d'eau ou d'assainissement est en droit de facturer un abonnement par unité de logement même s'il n'intervient que sur le seul compteur général. En effet, le nombre de logements influe sur le dimensionnement du branchement, les coûts d'entretien etc., ayant une incidence sur les charges fixes du service.

Recommandation au service

- Joindre, avec la première facture comprenant ce mode de facturation, un courrier d'accompagnement expliquant précisément ce que prévoit la réglementation, le règlement de service et la raison pour laquelle dans le cas d'espèce l'autorité organisatrice a été conduite à choisir ce mode de facturation

Recommandation à l'abonné

- Se rapprocher du service pour qu'il lui apporte des précisions sur ce mode de facturation. ● ● ●

La rétrocession des réseaux d'eau et d'assainissement aménagés par un tiers

Le Médiateur de l'eau constate la survenance de litiges suite au refus des services d'intervenir en amont des compteurs des lots d'un lotissement et en l'absence de compteur général, que ce soit pour réparer une fuite ou pour déboucher un regard d'assainissement.

Dans ce cas, soit un ou plusieurs abonnés reçoivent un courrier du service les informant qu'une fuite a été décelée et leur demande de procéder aux réparations, soit les abonnés signalent eux-mêmes au service une fuite en amont des compteurs ou un problème d'écoulement des eaux usées et sollicitent une intervention qui leur est refusée.

La demande de permis d'aménager d'un lotissement doit comporter certains éléments et notamment prévoir les modalités de gestion des réseaux d'eau potable et d'assainissement collectif qui seront construits.

Le Code de l'urbanisme prévoit qu'il peut être décidé :

- Qu'une association syndicale des acquéreurs de lots soit créée. Dans ce cas, elle sera propriétaire des terrains et équipements communs et en assurera donc la gestion et l'entretien (article *R.442-7).
- Que chaque acquéreur de lots soit propriétaire des voies et espaces communs (article *R.442-8).
- Qu'une convention soit signée entre la collectivité et le lotisseur prévoyant le transfert dans le domaine public des voies et espaces communs une fois les travaux achevés (article *R.442-8).

Ainsi, en l'absence de convention de rétrocession, les réseaux d'eau potable et d'assainissement du lotissement restent sous la responsabilité de l'association syndicale

ou des acquéreurs des lots et ne sont pas transférés dans le domaine public. Les réseaux ne passent donc pas sous la responsabilité (surveillance, entretien, renouvellement, réparation, etc.) des services d'eau et/ou d'assainissement. Même en l'absence de compteur général, ces derniers ne sont donc pas habilités à intervenir ou du moins à intervenir à leurs frais sur les réseaux du lotissement.

Une démarche de rétrocession des réseaux privés du lotissement auprès de la collectivité peut être engagée postérieurement à la construction, sous réserve de la conformité des réseaux privés et de l'acceptation de la collectivité.

Pour autant, ce type de convention peut être long à mettre en place et attendre cette dernière ne permettra pas de résoudre le différend qui peut survenir. D'autant que la collectivité peut la refuser si elle estime que les réseaux privés ne sont pas conformes.

Recommandations au service

- Expliquer clairement les motifs du refus d'intervention, à savoir que les réseaux, bien que se trouvant avant les compteurs des lots ou les boîtes de branchement d'assainissement, n'ont pas été rétrocédés à la collectivité et qu'en conséquence, ses services n'en assurent pas la gestion

- Installer un compteur général en limite de propriété pour permettre de distinguer clairement les domaines public et privé et donc la nature des réseaux et ainsi délimiter les responsabilités de chacun. Il permettra également, en cas de fuite, de déterminer le volume d'eau perdu

Recommandations à l'abonné

- Se renseigner auprès des autres propriétaires du lotissement, du lotisseur ou de la collectivité pour obtenir les informations relatives à une éventuelle convention de rétrocession
- Prendre attentivement connaissance des informations relatives au lotissement disponibles notamment dans leur acte d'achat de propriété. ● ● ●



Le prélèvement SEPA



SEPA signifie en anglais Single Euro Payments Area. Il s'agit d'un espace unique de paiements en euro. Toute personne ayant un compte bancaire dans cet espace (comprenant les 28 Etats membres de l'Union européenne ainsi que la Suisse, la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein et Monaco) peut réaliser dans les mêmes conditions qu'à l'intérieur de ses frontières nationales des paiements par carte bancaire, virements et prélèvements.

Le système SEPA est obligatoire depuis le 1^{er} août 2014 pour les 19 pays de la zone euro. Pour les autres, l'obligation était effective au 31 octobre 2016.

Les professionnels ne peuvent désormais plus refuser de paiements transfrontaliers dans l'espace SEPA.

Or, le Médiateur a pu constater que certains services d'eau et d'assainissement n'étaient pas encore en règle avec cette obligation. Cela entraîne des litiges entre le service et l'abonné qui réside à l'étranger mais dispose d'un contrat d'abonnement pour une propriété située en France.

Recommandations au service

- Mettre tout en œuvre pour appliquer cette réglementation européenne obligatoire depuis 2014
- À défaut de mise en application, tenir informés les abonnés de l'évolution de la mise en place de ce dispositif
- En attendant, maintenir les propositions d'autres types de paiement ou l'annulation des pénalités de retard découlant des difficultés rencontrées par les abonnés pour procéder au paiement de leurs factures

Recommandations à l'abonné

- Ne pas procéder à la fermeture du compte bancaire situé en France afin de pouvoir honorer les factures par un moyen classique (chèque, virement...) ● ● ●

Ce guide des recommandations est réalisé sous la forme d'un document numérique afin de faciliter sa circulation et ainsi de le rendre accessible au plus grand nombre.

www.mediation-eau.fr/guide

CONTACTER LE MÉDIATEUR DE L'EAU



En ligne

en remplissant le formulaire de saisine sur :

www.mediation-eau.fr



Par courrier

en adressant le formulaire de saisine, dûment rempli téléchargeable sur le site internet, à

Médiation de l'eau - BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08