



Distribution d'eau potable

Contrat d'abonnement, tarification, facture... : la distribution d'eau potable en France obéit à une réglementation stricte qu'il convient de connaître, en particulier en cas de litige.

La distribution de l'eau potable est un service public confié aux collectivités territoriales qui en déterminent librement leur mode de gestion :

- soit elles assurent directement ce service sous la forme d'une régie ;
- soit elles le délèguent à une entreprise privée.

Le contrat de fourniture

Les communes et les groupements de collectivités territoriales doivent établir pour chaque service d'eau, ou d'assainissement dont ils sont responsables, un règlement de service définissant les prestations assurées ainsi que les obligations respectives de l'exploitant et des abonnés.

Le règlement de service, qui doit être porté à la connaissance de l'abonné, constitue le contrat entre le distributeur et l'abonné.

Certaines clauses sont interdites dans les règlements de service en raison de leur caractère illicite ou abusif.

► Les clauses abusives

Une clause d'un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur est abusive si elle a pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au contrat.

Le juge civil peut également qualifier d'abusives certaines clauses à l'occasion d'un litige.

► Les clauses abusives sont notamment celles qui (liste non exhaustive) :

- empêchent le consommateur de faire valoir ses droits en réparation du préjudice subi, en cas de non-respect des obligations du distributeur ;
- réservent au professionnel le droit de réduire ses obligations contractuelles ;
- interdisent aux consommateurs de résilier leur contrat de fourniture ;
- permettent aux professionnels de retenir les sommes versées au titre de prestations non exécutées ;

- excluent pour le consommateur toute possibilité de recours en cas de litige avec le service d'eau ;
- permettent la résiliation du contrat par les professionnels sans mise en demeure préalable ;
- mettent en cause la responsabilité du propriétaire en cas de défaillance du locataire.

► Les clauses présumées abusives

La Commission des clauses abusives (CCA), placée auprès du ministre chargé de la Consommation, examine les modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels et recommande la suppression ou la modification des clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. Les clauses ainsi recensées sont dites présumées abusives, la charge de la preuve incombant au professionnel.

Plusieurs clauses dénoncées par la CCA sont désormais interdites par la législation relative à la distribution d'eau potable (ex : la caution).

La Commission peut aussi être saisie par un juge à l'occasion d'une instance pour donner son avis sur le caractère abusif d'une clause contractuelle.

Seul le juge civil peut au final confirmer le caractère abusif de la clause présumée comme telle. Tout abonné à un service d'eau peut saisir la juridiction compétente pour dénoncer le caractère abusif d'une clause contractuelle.

► Les clauses illicites

Une clause est illicite si elle est prohibée par un texte législatif ou réglementaire.

Sont notamment interdites les clauses (liste non exhaustive) :

- réclamant une caution ou un dépôt de garantie aux consommateurs ;
- imposant à l'abonné un délai supérieur à 15 jours pour résilier son contrat de fourniture d'eau potable ;
- prévoyant une consommation d'eau forfaitaire¹ ;
- déterminant une durée minimale du contrat ;
- prévoyant des coupures d'eau en cas d'impayés pour les résidences principales.

¹ Une consommation forfaitaire peut-être mise en place si la population de la commune est inférieure à 1000

La présentation de la facture d'eau potable

Les principaux éléments de la facture d'eau sont :

- la rubrique « distribution de l'eau » qui distingue :
 - **une part fixe (l'abonnement)** relative aux charges de construction, d'amortissement et d'entretien du réseau de distribution d'eau potable ;
 - **une part variable calculée en fonction du volume d'eau réellement consommé** par l'abonné pendant la période de facturation. Par défaut, le volume total consommé est réparti sur les différentes périodes tarifaires (heures pleines et heures creuses) proportionnellement à la durée de ces périodes. C'est la méthode du prorata temporis. Si ce n'est pas le cas, le fournisseur doit porter à la connaissance des consommateurs tout autre mode de répartition des volumes utilisés.
 - Le cas échéant, la facture précise s'il s'agit d'une estimation. Le fournisseur doit porter à la connaissance des consommateurs le mode d'évaluation de cette estimation.
 - La tarification de l'eau peut tenir compte de la composition du foyer, des revenus du foyer ou de la quantité d'eau consommée.
- pour les réseaux collectifs, une rubrique « collecte et traitement des eaux usées » qui distingue :
- **une part fixe (l'abonnement)** relative aux charges de construction, d'amortissement et d'entretien du réseau d'évacuation des eaux usées ;
- **une part variable calculée en fonction du nombre de m³ d'eau usée évacuée** du domicile de l'abonné (volume d'eau consommé).
- une rubrique « prélèvements des organismes publics », qui recouvre la redevance pour :
 - la modernisation des réseaux (reversée à l'Agence de l'eau) ;
 - la lutte contre la pollution (reversée à l'Agence de l'eau) ;
 - les voies navigables de France, établissement public chargé du domaine public fluvial.

habitants et si la ressource en eau est naturellement abondante.

La facture mentionne le montant global hors taxes et toutes taxes comprises.

La facture doit également contenir les informations suivantes :

- la période de facturation ;
- l'ancien et le nouvel index ;
- le numéro de téléphone en cas d'urgence ;
- les coordonnées postales et téléphoniques des services d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées ;
- la date limite de règlement de la facture ;
- les modalités de paiement ;
- le prix du litre d'eau.

La facture d'eau impayée

La loi Brottes du 15 avril 2013 a introduit l'interdiction pour tout distributeur **de couper** l'alimentation en eau dans une résidence principale même en cas d'impayé et cela tout au long de l'année. Cette disposition a été validée par le Conseil constitutionnel en 2015².

Par ailleurs, plusieurs tribunaux ont condamné la pratique de réduction de débit, également interdite s'agissant de la distribution d'eau.

Concernant les frais de rejet de paiement, ceux-ci ne peuvent pas être facturés aux consommateurs ayant reçu, pour la facture en cause ou dans les douze mois précédant celle-ci, une aide du Fond de solidarité pour le logement (FSL)³ ou du centre communal d'action sociale pour le paiement de l'eau, ou bénéficiant d'un tarif social.

Enfin, le non-respect des échéances de paiement prévues peut faire l'objet d'une facturation d'intérêts de retard mais le consommateur doit être prévenu dans la lettre de relance de cette facturation en cas de non-paiement dans un délai convenu. De plus, doivent être précisés à la fois les échéances et le point de départ des intérêts, sinon cette facturation de pénalités est abusive.

Le règlement des litiges

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le professionnel est tenu d'informer le consommateur dans le contrat de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends⁴.

Le médiateur de l'eau a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics de l'eau et de l'assainissement (SPEA).

Si le litige concerne l'exécution du SPEA et qu'aucune action judiciaire n'a été engagée, il est possible de saisir le Médiateur de l'eau. Au préalable, il faut toutefois avoir épuisé toutes les voies de recours internes au SPEA.

Qui peut le saisir ?

Chaque consommateur d'eau, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'un professionnel, peut saisir le médiateur de l'eau dès lors que le litige porte sur l'exécution du SPEA.

Quand le saisir ?

Il faut, au préalable, avoir adressé une réclamation écrite à son distributeur d'eau, par lettre recommandée avec accusé de réception. Le distributeur dispose alors d'un délai d'un mois pour proposer une solution. Passé ce délai, le consommateur qui n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, peut saisir le médiateur.

Pour être recevable, le litige doit dater de moins de deux ans.

La saisine peut se faire via un formulaire en ligne, ou par lettre simple, accompagnée d'une copie des documents justificatifs du litige (procédure gratuite). L'ensemble de ces documents sont à envoyer par courrier postal à :

**Médiation de l'eau - BP 40 463 - 75366 Paris
Cedex 08**

Comment la demande est-elle traitée ?

Le médiateur dispose de trois mois renouvelables pour étudier le dossier.

À l'issue de l'examen du dossier, le médiateur formule une recommandation de solution au litige, écrite et motivée, dans un délai de deux mois.

Cette recommandation est communiquée à chacune des parties qui est libre de la suivre ou non.

Le distributeur et le consommateur doivent toutefois, dans un délai de deux mois, informer le médiateur des suites données à sa recommandation.

Les parties peuvent, en cas de désaccord persistant, engager une action en justice. Mais elles ne peuvent, sauf accord entre elles, produire l'avis du Médiateur devant les tribunaux.

Toute procédure judiciaire interrompt la médiation.

² Décision n°2015-470 QPC du 29 mai 2015

³ Le fonds de solidarité pour le logement (FSL) accorde des aides financières aux personnes qui rencontrent des difficultés pour assurer les dépenses de leur logement

(factures, loyer, etc.). Il existe un FSL dans chaque département.

⁴ Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Textes de référence

Recommandations : [n° 85-01 de la CCA du 19/11/1982](#) et [n° 01-01 du 25/01/2001](#)

Code général des collectivités territoriales :
- [Articles L2224-12 et suivants](#)
- Dérogation à la consommation forfaitaire : [article R2224-20](#)

Code de la consommation - Articles [L212-1 et suivants](#) et [R212-1 et suivants](#)

[Arrêté du 10 juillet 1996, modifié, relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées](#)

[Décret n°2008-780 du 13 août 2008 modifié par le décret n°2014-274 du 27 février 2014](#) relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau

[Loi n°2013-312](#) du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et les éoliennes, dite « loi Brottes »

[Ordonnance n° 2015-1033](#) du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Lien utile

[Dépliant sur la distribution de l'eau potable](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.



Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?

Signalez-le sur www.signal.conso.gouv.fr, le site de la DGCCRF

Crédit photo : ©Fotolia