

Les réclamations



Si vous souhaitez contester un élément de votre facture, vous pouvez adresser votre réclamation

Au niveau local :

- au distributeur d'eau dont les coordonnées sont indiquées sur la facture ;
- au maire de votre commune ou au président du groupement de communes, responsables de l'organisation du service d'eau ;
- aux services de la direction départementale de la Protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la Cohésion sociale et de la Protection des populations (DDCSPP), selon les départements.

Au niveau national :

- à la direction de l'Eau et de la Biodiversité (ministère de la Transition écologique et solidaire) ;
- à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (ministère de l'Économie et des Finances) ;
- au médiateur de l'eau (www.mediation-eau.fr).

Repères juridiques

Facture : arrêté du 10 juillet 1996, modifié, relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées.

Obligation de remise du règlement de service : article L.2224-12 du CGCT.

Clauses abusives : Code de la consommation : articles L.212-1 et suivants, L.623-1 (action de groupe) et R.212-1 et suivants + recommandations n°85-01 et n°01-01 de la commission des clauses abusives.

Interdiction des frais de rejet de paiement pour certaines catégories d'usagers : article L.2224-12-2-1 du CGCT.

Obligations précontractuelles : Code de la consommation : articles L.111-1 et suivants, L.112-3 et suivants, L.221-4, L.221-18 et suivants (délai de rétractation), L.121-12 et suivants (interdiction de la vente sans commande préalable).

Pour plus d'informations

www.economie.gouv.fr/dgccrf

www.clauses-abusives.fr

Le site internet de la commission des clauses abusives

3939

Allo Service-Public
Info Service Conso
(0,15 €/minute en moyenne à partir d'un téléphone fixe)



Associations de consommateurs de votre département



dgccrf



dgccrf

DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol
— 75703 Paris Cedex 13
T : 01 44 87 17 17

DGCCRF

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

PROTECTION ÉCONOMIQUE



La distribution de l'eau potable

Mieux comprendre votre contrat de fourniture d'eau potable et vos factures d'eau



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

DGCCRF

Votre contrat d'eau potable

Il a pour objet de définir les conditions et modalités de la distribution de l'eau potable. Il constitue un contrat entre le distributeur et le consommateur particulier (abonné). Il fixe les obligations réciproques des deux parties.

Sont notamment interdites

Les clauses :

- 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 ;
- déterminant une durée minimum du contrat.
(liste non exhaustive)

Sont abusives

Les clauses :

- qui interdisent aux consommateurs de résilier leur contrat de fourniture ;
- qui permettent la résiliation du contrat par les professionnels sans mise en demeure préalable ;
- qui permettent aux professionnels de retenir les sommes versées au titre de prestations non exécutées ;
- qui excluent pour le consommateur toute possibilité de recours en cas de litige avec le service d'eau ;
- qui mettent en cause la responsabilité du propriétaire en cas de défaillance du locataire.
(liste non exhaustive)

Votre facture d'eau potable



Loi du 15 avril 2013 :

- interdiction des coupures d'eau dans les résidences principales toute l'année.

Les principaux éléments de votre facture d'eau sont :

une 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 que vous avez réellement consommé pendant la période de facturation. Si cette période de facturation recoupe plusieurs périodes tarifaires, la pratique la plus courante est celle du prorata temporis : le volume total consommé est réparti sur les différentes périodes tarifaires proportionnellement à la durée de ces périodes. 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.

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 de votre domicile (volume d'eau consommé).



une rubrique « prélèvements des organismes publics », qui recouvre :

Deux redevances reversées à l'Agence de l'eau :

- la redevance pour la modernisation des réseaux ;
- la redevance pour la lutte contre la pollution.

Et, le cas échéant, une redevance pour Voies navigables de France, établissement public chargé du domaine public fluvial. La facture mentionne le montant global hors taxes et toutes taxes comprises ainsi que le prix du litre d'eau.

La facture doit également contenir les informations suivantes :

1. période de facturation ;
2. ancien et nouvel index ;
3. n° de téléphone en cas d'urgence ;
4. coordonnées postales et téléphoniques des services d'eau potable et de collecte et de traitement des eaux usées ;
5. date limite de règlement de la facture ;
6. modalités de paiement.

Bon à savoir

La distribution de l'eau potable est un service public confié aux communes ou aux groupements intercommunaux qui déterminent librement leur mode de gestion : soit directement, soit en déléguant ce service à une entreprise privée.