



Distribution de l'eau potable

La distribution de l'eau potable est un service public confié aux collectivités territoriales qui 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.

I - Le contrat de fourniture : le règlement de service en eau potable

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 par le service d'eau 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 le consommateur particulier (abonné).

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

Clause abusive :

Une clause d'un contrat conclu entre un professionnel et un non-professionnel ou 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 :

- 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.

(liste non exhaustive)

Clause présumée abusive :

La Commission des clauses abusives, 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 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.

Clause illicite :

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

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;
- prévoyant une consommation d'eau forfaitaire¹ ;
- déterminant une durée minimale du contrat.

(liste non exhaustive)

II - La présentation de la facture d'eau potable

Les principaux éléments de la 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 réellement consommé par l'abonné pendant la période de facturation. 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 du domicile de l'abonné (volume d'eau consommé).

- une rubrique « prélèvements des organismes publics », qui recouvre la redevance pour:

¹ Une consommation forfaitaire peut être mise en place si la population de la commune est inférieure à 1000 habitants et si la ressource en eau est naturellement abondante.

- 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.

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.

III – 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 FSL³ 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.

IV – 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 SEA.

Quand le saisir ?

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, loyers...). Il existe un FSL dans chaque département.

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

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 2 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 docs sont à envoyer par courrier postal à :

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

Comment est traitée la demande ?

Le médiateur dispose de 3 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 2 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 2 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.

Textes applicables

Recommandations n°85-01 de la CCA du 19/11/1982 et n°01-01 du 25/01/2001

Code général des collectivités territoriales - Article L2224-12 et suivants

Code général des collectivités territoriales - Dérogation à la consommation forfaitaire : article R2224-20

Code de la consommation - Articles L132-1 et suivants et R132-1 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

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous 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) de votre département.

Actualisée en mars 2016