

SOMMAIRE

ANALYSE DE LA CNL / Page 2

FACTURE D'EAU DE VOTRE LOGEMENT / PAGE 2

AIDES AU PAIEMENT DE FACTURES D'EAU / PAGE 2

CONTESTATION D'UNE FACTURE D'EAU / PAGE 3

COUPURES D'EAU / PAGE 4

REFERENCES LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES/ Page 5

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

[Arrêté du 6 août 2007 relatif à la définition des modalités de calcul du plafond de la part de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé](#)

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

[Arrêté du 21 août 2008 relatif à la récupération des eaux de pluie et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments](#)

[Article L115-3 du code de l'action sociale et des familles](#)

ANALYSE DE LA CNL

Facture d'eau de votre logement

Mentions sur la facture

Chaque facture doit comporter :

- Les nom et adresse du service de distribution de l'eau et/ou de collecte et de traitement des eaux usées.
- Les coordonnées téléphoniques et les horaires d'ouverture du service à appeler par l'utilisateur en cas de demande d'information ou de réclamation.
- Le numéro de téléphone à appeler en cas d'urgence.
- La date limite de règlement de la facture, le montant à régler et les modalités de paiement.
- Pour chaque rubrique et sous rubrique : prix unitaire hors taxes, le montant hors taxes et le taux de TVA applicable.
- Pour les rubriques dont le montant est fonction du volume consommé, le volume doit figurer en face de chacune des rubriques et sous rubriques concernées.
- Index et montant du volume consommé.

Les anciens et les nouveaux index retenus doivent être mentionnés, ainsi que le montant du volume consommé. En cas de facturation basée sur un volume estimé, ces indications ne sont pas obligatoires. Le solde restant dû doit également être rappelé.

Périodes de facturation

Les périodes de facturation doivent figurer dans tous les cas (ou le caractère estimatif de la facture et la période de référence retenue). Le mode d'évaluation de l'estimation doit avoir été portée à la connaissance de l'abonné.

Qualité de l'eau

Les éléments essentiels de la note de synthèse annuelle ou de la synthèse commentée de la qualité de l'eau (établie par la direction départementale des affaires sanitaires et sociales) doivent être portés à la connaissance de l'abonné une fois par an lors d'une facturation.

Modification des conditions dans lesquelles le service est rendu

Tout changement significatif du tarif correspondant à une modification des conditions dans lesquelles le service est rendu doit être mentionné au plus tard lors de la première facture où ce nouveau tarif s'applique en précisant le tarif concerné et la date exacte d'entrée en vigueur.

Nombre de paiements

Chaque abonné doit pouvoir effectuer au moins deux paiements dans l'année. Un nombre plus élevé de paiements peut être proposé en fonction du montant global de la facture annuelle à échelonner.

Opérations particulières

Les opérations particulières résultant de la mise en place d'un nouveau contrat ou de la réalisation de prestations ponctuelles donnent lieu à des facturations ou à des rubriques séparées.

Aides au paiement de factures d'eau

Diverses dispositions prévoient des aides financières aux personnes ou aux familles ne pouvant pas honorer leurs factures d'eau.

L'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles dispose qu'une personne ou une famille, éprouvant des difficultés particulières telles qu'un manque de ressources, peut bénéficier d'une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau.

Il a été précisé, par le décret n°2008-780 du 13 Aout 2008, qu'en cas de non-paiement des factures d'eau deux semaines après l'émission de la facture ou à la date limite de paiement, le distributeur avise le consommateur par courrier, qu'à défaut de paiement dans un délai supplémentaire de 15 jours, la distribution de l'eau pourra être réduite ou même interrompue. Le distributeur informe également le consommateur de la possibilité de recourir à l'aide financière prévue par l'article L115-3 précédemment cité.

Cette aide ne vise que la résidence principale d'une personne ou d'une famille éprouvant des difficultés.

Cette aide se présente sous la forme :

- d'une prise en charge financière de tout ou partie des factures d'eau non acquittées,
- du maintien de la fourniture de l'eau jusqu'à la décision faisant suite à la demande d'aide des intéressés.

Dans chaque département se trouve une commission solidarité eau. Présidée par le Préfet, elle comprend des représentants de l'ensemble des acteurs concernés (communes, distributeurs d'eau, organismes sociaux etc). Cette commission est chargée d'examiner et de statuer sur les demandes d'aide.

Décision de la commission

La commission peut décider d'une prise en charge totale ou partielle de la facture d'eau impayée. Elle peut en outre être amenée à réexaminer une demande dans le cas où tous les éléments nécessaires n'auraient pas été portés à sa connaissance lors du premier examen.

Cas d'impayés relevant du Fonds de Solidarité Logement (FSL)

Pour les personnes qui ne sont pas abonnées directement à un service de distribution d'eau, notamment celles qui habitent des logements collectifs et qui paient l'eau dans leurs charges, l'aide aux impayés relève du Fonds de Solidarité Logement (FSL). Toutefois, à défaut de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours, le distributeur peut procéder à la diminution ou à l'interruption de la distribution de l'eau si aucun accord n'a été trouvé et que le consommateur n'a pas souhaité bénéficier de l'aide financière.

L'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles précise néanmoins que du 1^{er} novembre au 31 mars de chaque année, aucune interruption ne peut avoir lieu dans la distribution de l'eau. Cette période correspond en effet à la trêve hivernale protégeant ainsi les consommateurs de la coupure d'eau et d'énergie

Pour toute information, s'adresser :

- au service social du conseil général,
- à son distributeur d'eau,
- au centre communal d'action sociale (CCAS),
- à la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS) de son département.

Contestation d'une facture d'eau

Si vous avez reçu une facture d'eau dont le montant vous semble disproportionné par rapport à votre consommation ou que le volume d'eau consommé indiqué sur cette facture vous semble erroné, vous pouvez contester cette facture et obtenir sa rectification.

La facture émise par votre service de distribution d'eau doit obligatoirement indiquer le volume d'eau que vous avez consommé ainsi que le montant auquel cette consommation correspond.

Si vous n'avez pas changé vos habitudes et que vous recevez une facture dont le montant est très éloigné de vos factures précédentes, il est en effet légitime de penser qu'il y a eu une erreur.

Avant de contester la facture, vérifiez que vous n'avez pas de fuite d'eau à votre domicile. Pour cela, fermez tous vos robinets et relevez les chiffres indiqués sur votre compteur d'eau. Quelques heures plus tard, relevez à nouveau ces chiffres.

S'ils ont changé alors que vous n'avez pas, volontairement, consommé de l'eau, il y a bien une fuite. Dans ce cas, vous êtes tenu de régler la facture émise par le service de distribution d'eau.

Si aucune fuite n'est constatée, vous pouvez contester la facture.

Pour cela, vous devez adresser un courrier à votre service de distribution pour lui demander de venir vérifier votre compteur d'eau.

Deux options s'offrent à vous :

Vous payez la facture puis la contestez (dans un délai de 2 ans si votre eau vous est distribuée par une entreprise ou de 4 ans si la distribution est assurée par votre commune).

Vous refusez de payer et expliquez le motif de ce refus.

En cas de litige, vous pourrez recourir à une expertise amiable, c'est-à-dire l'intervention d'un expert que vous aurez choisi d'un commun accord avec le service distributeur d'eau.

La majorité des services de distribution d'eau ont leur propre médiateur, en charge de trouver des solutions amiables.

Attention :

Si, après vérification de votre compteur, il s'avère qu'il fonctionne normalement, les frais de l'intervention seront à votre charge.

Si le service de distribution d'eau estime que votre compteur ne souffre d'aucun dysfonctionnement mais que vous souhaitez tout de même contester votre facture, c'est encore possible.

Légalement, les enregistrements d'un compteur ne représentent qu'une présomption de votre consommation. Ils sont donc contestables. Mais vous devrez avoir de sérieuses preuves pour le faire.

Si vous décidez de ne pas payer votre facture, le service de distribution pourra interrompre ses services, un mois après vous avoir adressé la dernière mise en demeure de payer.

Coupures d'eau

- Les coupures d'eau peuvent avoir des causes techniques : travaux d'entretien ou de rénovation sur le réseau de distribution ;
- incident d'exploitation (rupture d'une canalisation ou pollution accidentelle affectant la qualité de l'eau);
- le non-paiement de la facture

Travaux d'entretien ou de rénovation sur le réseau de distribution

Lorsqu'il s'agit de travaux programmés, les services des eaux et les mairies veillent à limiter au maximum la gêne des consommateurs par des coupures de courte durée (quand cela est possible). Dans la majorité des cas, les interruptions ne dépassent pas la journée.

Les consommateurs sont avertis de la date et de la durée de la coupure par des informations diffusées dans le quartier ou le secteur concerné sous forme d'avis dans les boîtes aux lettres, d'affichettes dans les immeubles ou d'articles dans la presse locale.

A chaque fois que cela est possible, une desserte de secours est mise en place si la coupure est de longue durée.

Les coupures pour incidents

Dans le cas d'un incident important sur le réseau de distribution (tel une rupture de canalisation), le service des eaux informe les autorités compétentes et intervient rapidement avec les moyens nécessaires pour limiter les conséquences de l'incident. Si malgré tout, la gêne est de longue durée, il met en place les moyens de répondre aux questions des usagers.

En cas de pollution accidentelle, la décision d'arrêt de l'alimentation en eau est prise en coordination entre la DDASS, la Préfecture et la commune.

Cette décision d'interruption est une solution ultime qui n'est prise qu'en cas de situation extrême, car elle présente un risque sanitaire pour les consommateurs (alimentation des chasses d'eau des WC en particulier), alors que les risques ne concernent que la boisson ou la toilette. Généralement, l'eau est arrêtée le temps de repérer la cause de la pollution et de prévenir la population, puis remise en service le plus rapidement possible, au moins pour les usages sanitaires.

Des restrictions d'utilisation pour la consommation de l'eau dans l'alimentation sont éventuellement décidées et communiquées aux habitants jusqu'à ce que l'eau redevienne potable. L'information de la population se fait par voie de presse, par tracts et affichettes dans les immeubles ou par haut-parleur en milieu rural.

Suspensions pour impayés

Une autre cause de suspension temporaire est le non-paiement de la facture d'eau par l'abonné. Cette suspension de la fourniture d'eau n'est effectuée qu'après relances et avertissements, en application du règlement de service liant l'abonné et le service des eaux et de la réglementation en vigueur, sauf si la facture a fait l'objet d'une réclamation suite à un litige réel. L'alimentation en eau est rétablie dès que l'abonné peut s'engager à honorer son contrat. Les services des eaux s'efforcent d'être attentifs aux raisons de l'incident de paiement.

Des mesures en faveur des foyers en situation de précarité ont d'ailleurs été adoptées par les distributeurs, les pouvoirs publics et les collectivités.

REFERENCES LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES

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

[Arrêté du 6 août 2007 relatif à la définition des modalités de calcul du plafond de la part de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé.](#)

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

[L'arrêté du 21 août 2008 relatif à la récupération des eaux de pluie et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments](#)

[Article L115-3 du code de l'action sociale et des familles](#)