

Comment contester une facture d'eau ?

« Nous avons reçu une facture d'eau d'un montant exorbitant. Quel est notre recours ? »

Ce que dit la loi

Le fournisseur d'eau doit vous alerter dès qu'il constate une augmentation anormale de votre consommation, et ce par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établissant le relevé.

- Le volume consommé sera jugé anormal s'il excède le double du volume d'eau moyen que vous avez consommé pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes (ou à défaut, en fonction du volume d'eau moyen, consommé dans votre zone géographique dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables).
- Si le fournisseur ne vous en informe pas, il ne pourra pas vous faire payer les sommes qui excèdent le double de votre consommation moyenne.

Vous devez réparer l'éventuelle fuite qui se trouve après votre compteur. Si vous en justifiez dans le mois qui suit l'alerte du fournisseur, vous ne serez pas tenu au paiement de la part de la consommation qui excède le double de votre consommation moyenne (vous devrez donc quand-même payer le double de votre consommation habituelle).

Au-delà de ce délai, vous devrez payer toute la facture.

Vous pouvez demander la vérification du compteur, dans le délai d'un mois après avoir été informé de la consommation anormale, si aucune fuite n'a été constatée. Si le compteur est défectueux, vous ne serez pas tenu de payer l'excédent.

Si le fournisseur, après enquête, vous indique qu'il est hors de cause, vous serez tenu de payer la facture. Il a un mois pour vous répondre.

S'il n'y a ni fuite ni anomalie de compteur, vous ne pourrez contester les chiffres relevés que si vous prouvez qu'ils sont faux, au besoin devant un juge (par exemple, en établissant que les lieux ont été inhabités sur une période importante).

La marche à suivre

Écrivez au fournisseur d'eau. Vous devez lui écrire en recommandé avec avis de réception dans le délai d'un mois à compter de la date à laquelle il vous a informé de la consommation excessive :

- En cas de fuite, demandez le plafonnement de la facture et joignez une attestation du plombier qui a effectué la réparation de la fuite (précisant sa localisation et la date de la réparation) ;
- En l'absence de fuite, demandez la vérification du compteur.

Saisissez si besoin le médiateur de l'eau.

La médiation est gratuite et peut être initiée en ligne (www.mediation-eau.fr) ou par courrier (Médiation de l'eau, BP 40463, 75366 Paris Cedex 08).

En dernier recours, si vous avez des éléments en votre faveur, saisissez le tribunal judiciaire de votre lieu de consommation.

A, le .../.../

Recommandé AR

Madame, Monsieur,

Vous m'avez informé le ... que j'aurais consommé ... M₃d'eau (quantité), alors que ma consommation moyenne sur les trois dernières années est de ... M₃ (quantité).

Option 1 :

une fuite qui a été réparée le ... (date) en était à l'origine. Vous trouverez ci-jointe l'attestation du plombier. Je vous remercie en conséquence de plafonner le montant de la facture conformément aux articles L 2224- 12-4 III bis et R 2224-20-1 du Code général des collectivités territoriales.

Option 2 :

il n'existe pas de fuite et je vous remercie de bien vouloir vérifier le bon fonctionnement de votre compteur, conformément aux articles L 2224-12-4 III bis et R 2224-20-1 du même code.

Dans cette attente, je vous prie...

Signature