

Les réclamations

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 l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie) ;
- à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique) ;
- au médiateur de l'eau (www.mediation-eau.fr).

Pour plus d'informations

Le site internet de la DGCCRF

www.economie.gouv.fr/dgccrf

Le site internet de la commission des clauses abusives

www.clauses-abusives.fr

3939 «Allô Service public»

(0,15 € TTC/minute en moyenne à partir d'un téléphone fixe)

Info Service Consommation

Les associations de consommateurs de votre département

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

Clauses illicites : articles L2224-12 et suivants du Code général des collectivités territoriales (CGCT)

Clauses abusives : Code de la consommation : articles L.132-1 et suivants, L. 423-1 (action de groupe) et R. 132-1 et suivants + recommandations 85-01 et 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

Nouvelles obligations précontractuelles : loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation transposée dans le Code de la consommation aux articles L. 111-1 et suivants, L. 113-3-1, L. 114-1, L. 121-16-2 et suivants (notamment art. L. 121-21 et suivants relatifs au délai de rétractation), L. 122-3 (interdiction de la vente sans commande préalable) et dans le décret 2014-1061 du 17 septembre 2014



59, bd Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13



La distribution de l'eau potable

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



© DGCCRF - Bureau de la communication et accueil des publics - 1A - Photos © Fotolia - © Conception studio graphique Sircom

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Et Votre contrat de fourniture d'eau potable : le règlement de service en 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.

La loi consommation du 17 mars 2014 a introduit de nouvelles dispositions dans le Code de la consommation qui renforcent les obligations précontractuelles des services d'eau.

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 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.

(liste non exhaustive)

Loi consommation du 17 mars 2014 :

- Renforcement des informations précontractuelles.
- Le délai de rétractation en cas de vente à distance passe de 7 à 14 jours.



Et Votre facture d'eau potable

La contractualisation entre l'abonné et le service d'eau est renforcée et l'usager devra désormais demander expressément et sur support durable la mise en service avant la fin du délai de rétractation.

Les principaux éléments de votre facture d'eau sont :

– une rubrique « distribution de l'eau », qui distingue :

- 1- une part fixe (l'abonnement) relative aux charges de construction, d'amortissement et d'entretien du réseau de distribution d'eau potable ;
- 2- une part variable calculée en fonction du volume d'eau que vous avez réellement consommé 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 :

- 1- une part fixe (l'abonnement) relative aux charges de construction, d'amortissement et d'entretien du réseau d'évacuation des eaux usées.
- 2- 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 :

- 1- la redevance pour la modernisation des réseaux
- 2- 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.

Et Votre facture d'eau potable

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.