

J 265 – Avril 2013

## FUITES D'EAU APRES COMPTEUR ET CONSOMMATION ANORMALE

Tout au long des 850 000 km de canalisations du réseau français d'alimentation en eau potable, un quart de l'eau mise en distribution serait perdu à la suite de fuites. En tant qu'occupant d'un local d'habitation, il vous est peut-être déjà arrivé de constater sur votre facture d'eau, une augmentation anormale de votre consommation. Que faire ? De quels recours disposez-vous ?

Que signifie « après compteur » ?

Les canalisations qui se situent après le compteur sont réalisées par le propriétaire/abonné et sont sous sa responsabilité. En conséquence, ce sont les installations privées de l'abonné qui alimentent les pièces du local d'habitation en eau. Le compteur marque la limite de la responsabilité du service d'eau potable. En cas de raccordements nouveaux (immeuble nouveau), le compteur sera en général installé en limite de propriété.

Dans les immeubles collectifs le compteur situé au pied de l'immeuble est dénommé « compteur général ». Il appartient au service d'eau qui en assure la location et l'entretien. Le « compteur individuel », qui est destiné à mesurer la consommation d'un logement, peut être situé dans le logement lui-même ou dans les parties communes (voir encadré « Focus sur le compteur »).

Dans tous les cas, pour connaître ce qui est de la responsabilité ou non du propriétaire, l'abonné peut demander au service des eaux de sa commune, "le règlement de service". Les dispositions diffèrent en effet d'un règlement de service à l'autre.

Le service d'eau potable n'intervient pas dans les relations entre locataire et propriétaire d'un local d'habitation. Seul l'abonné est son interlocuteur. Pour plus de détails voir encadré "Rapports Propriétaire/Locataire".

### **Au sommaire**

Les nouvelles dispositions relatives aux fuites d'eau après compteur

Qui est concerné ? Qui ne l'est pas ? Quels sont les locaux d'habitation concernés ?

Quelles sont les modalités à respecter : la marche à suivre

Que faire en cas de difficultés ?

Pour en savoir plus

## LES NOUVELLES DISPOSITIONS RELATIVES AUX FUITES D'EAU APRES COMPTEUR

De nouvelles dispositions permettent de rendre uniforme, sur le plan national, les droits des usagers domestiques des services d'eau et d'assainissement en cas de fuite d'eau après compteur et ce, quel que soit leur lieu de résidence ([loi n° 2011-525 du 17 mai 2011](#) de simplification et d'amélioration de la qualité du droit).

Les modalités de plafonnement de la facture, appelées "l'écrêtement", ont été mises en place par le [décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012](#) relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

La facture d'eau potable du consommateur est donc de fait plafonnée en cas de fuite d'eau. Ce décret est entré en vigueur le 27 septembre 2012.

### Que signifie « l'écrêtement » ?

L'écrêtement est un droit prévu par la loi qui permet de ramener le volume d'eau facturé à un volume d'eau normal et raisonnable en relation avec la consommation habituelle de l'abonné. En clair, il s'agit de retirer la partie excédant le double du volume d'eau moyen consommé. A ne pas confondre avec la remise gracieuse qui n'est qu'une faveur consentie.

### Qu'est-ce qu'une augmentation anormale du volume d'eau ?

« Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables » ([art. L.2224-12-4, III bis, du Code général des collectivités territoriales](#)).

En clair, soit vous habitez au sein de votre habitation depuis plus de 3 ans et vous connaissez ainsi votre consommation moyenne, soit vous habitez dans l'habitation depuis moins de trois ans ou venez de faire construire, et il vous appartient de contacter le service des eaux pour connaître cette référence. Pour le moment, aucun texte n'indique comment calculer concrètement ce volume. En pratique, la consommation des occupants est analysée géographiquement par le service d'eau. Celui-ci détermine des consommations de référence correspondant aux habitations existantes dans le périmètre desservi. Certains services d'eau, géographiquement proches, peuvent mettre en commun leurs résultats de recherche.

Conseil pratique : Conservez donc vos dernières factures sur les trois dernières années.

#### Attention

**Ne sont pas prises en compte les augmentations de volume d'eau consommée dues à des fuites sur les appareils ménagers et les équipements sanitaires ou de chauffage.**

### Il existe deux dates distinctes :

- **Depuis le 27 septembre 2012** : si en tant qu'abonné, vous constatez une consommation anormale sur votre facture, celle-ci peut être imputable à une fuite de canalisation après compteur. Si c'est le cas, vous avez le droit d'obtenir un plafonnement de votre facture. Il vous faudra alors respecter la marche à suivre (voir partie "[Quelles sont les modalités à respecter : la marche à suivre](#)").

- **A compter du 1er juillet 2013** : le service des eaux doit informer l'abonné en cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau potable. Cette information qui devient obligatoire en juillet 2013, n'empêche pas le service d'eau potable d'en informer l'abonné dès aujourd'hui.

En conclusion, si le droit au plafonnement est applicable dès aujourd'hui, il faudra attendre juillet 2013 pour l'obligation d'information.

## **QUI EST CONCERNE ? QUI NE L'EST PAS ? QUELS SONT LES LOCAUX D'HABITATION CONCERNES ?**

a) Le Code général des collectivités territoriales ne fait pas de distinctions entre les résidences principales et les résidences secondaires. Il vise en effet « **l'occupant d'un local d'habitation** ». Bénéficient donc de ces dispositions, les titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau potable d'un local d'habitation situé dans un immeuble individuel ou collectif, destinataire de la facture. Il s'agit notamment du syndicat de copropriété ou du propriétaire.

b) Les personnes habitant dans un **immeuble collectif avec compteur général** ne reçoivent habituellement pas les factures. Elles devront se renseigner auprès de leur syndic ou encore auprès du gestionnaire d'immeuble qui sera l'interlocuteur du service des eaux. S'il y a une consommation anormale au niveau de l'ensemble de l'immeuble, il appartient alors au gestionnaire de produire au service des eaux, une facture de réparation de la fuite d'eau afin d'obtenir le plafonnement de la facture de l'immeuble. La baisse de la facture sera alors répercutée sur les charges de chacun des occupants.

c) Ces dispositions excluent les personnes suivantes :

- Les abonnés au titre de branchements d'arrosage ou d'irrigation,
- Les acheteurs d'eau en gros,
- Les abonnés non domestiques ou assimilés domestiques,
- Les locaux utilisés à des fins professionnelles.

## **QUELLES SONT LES MODALITES A RESPECTER : LA MARCHE A SUIVRE**

« L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information [par le service des eaux], une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations » ([Article III bis de l'article L.2224-12-4 du CGCT](#)).

### **Attention**

Que vous soyez informé directement par le service des eaux ou que vous constatiez une consommation anormale lors de la réception de votre facture, **l'intégralité des démarches doit se faire dans le délai d'un mois.**

**1- Nous avons envisagé trois situations dans laquelle vous pouvez vous retrouver :**

### **1er cas : vous constatez par vous-même une fuite**

Il se peut que vous constatiez par vous-même l'existence d'une fuite d'eau apparente après compteur, avant réception de la facture. Dans ce cas, il vous appartient de contacter votre service d'eau potable pour l'en tenir informé.

## 2ème cas : vous constatez la consommation anormale sur votre facture

En tant qu'abonné, lorsque vous recevez votre facture d'eau, si vous constatez une consommation anormale c'est qu'il y a peut-être une fuite d'eau sur canalisation après compteur.

## 3ème cas : vous êtes informé par le service des eaux

A partir du 1er juillet 2013, lorsque le service d'eau potable constate une augmentation anormale de la consommation par rapport au relevé de compteur, susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il doit vous en informer par tout moyen (en général par courrier) et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après le relevé.

A l'occasion de cette information, le service des eaux devra vous informer sur trois points :

- De la possibilité d'obtenir un plafonnement de sa facture.
- Que votre demande doit être présentée dans un délai d'un mois.
- De la possibilité de demander la vérification du bon fonctionnement du compteur (voir encadré « [Focus sur le compteur](#) »).

### A noter

A défaut d'information de la part du service d'eau potable, vous n'êtes pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de votre consommation moyenne.

## 2- Contactez les différentes parties intéressées

Dans les deux premiers cas, votre 1er réflexe est de contacter directement votre service des eaux afin de connaître les modalités de paiement de votre facture d'eau (possibilité de suspendre, de ne payer que le montant habituel dans un premier temps...).

Concernant le cas où vous avez été informé par le service des eaux du problème de surconsommation, et que rien n'est mentionné dans la facture quant aux modalités de paiement de cette dernière, contactez également votre service des eaux. Vous n'avez a priori pas à régler la totalité de votre facture mais au maximum le double de votre consommation habituelle.

Si vous êtes locataire, pensez également à contacter votre propriétaire ou votre interlocuteur habituel (gestionnaire d'immeuble, agence...).

## 3- Faites réparer

Le montant de la facture d'eau est plafonné à condition que l'abonné ait fait réparer la fuite. En tant qu'abonné, vous devez donc rechercher l'éventuelle fuite et la faire réparer par un plombier. Avant de procéder aux réparations, il vous est fortement conseillé de vérifier ce qui peut être prise en charge par les différentes assurances que vous avez souscrites.

Les frais de recherche de fuite et de réparation de la canalisation fuyarde peuvent être partiellement ou totalement pris en charge par votre assureur habitation. Si rien n'est prévu, peut-être avez-vous souscrit un contrat spécifique couvrant les fuites d'eau après compteur, auprès de votre service des eaux par exemple ? C'est le moment de le faire jouer !

Si vous ne bénéficiez pas de telles garanties, il arrive que l'assistance, généralement

incluse dans votre contrat habitation, puisse vous orienter vers un professionnel partenaire, avec parfois à la clé la prise en charge, le plus souvent partielle, de la facture du réparateur.

Si rien n'est prévu dans vos différents contrats d'assurance, pour choisir un réparateur, privilégiez le « bouche à oreille » et évitez surtout les entreprises dont vous avez trouvé les coordonnées dans votre boîte aux lettres.

Demandez au professionnel qui intervient, une attestation mentionnant la date d'intervention et la localisation de la fuite.

Pour plus de détails voir encadré "[Rapports Propriétaire/Locataire](#)".

Vous pouvez consulter la fiche pratique de l'INC "[Les petits travaux dans le bâtiment](#)".

#### **4- Transmettez l'attestation du réparateur à votre service d'eau potable**

L'attestation doit être transmise au service des eaux au plus tard dans le même délai d'un mois. Lorsque l'abonné ne fournit pas les justificatifs nécessaires dans les délais, le service d'eau peut ne pas accorder le plafonnement de la facture. Une négociation amiable avec le service reste toutefois possible.

Pour prouver que vous avez bien respecté le délai d'un mois, il est préférable d'adresser l'attestation par lettre recommandée avec avis de réception

> Consulter la lettre-type de l'INC "Suite à une fuite d'eau après compteur, vous demandez le plafonnement de votre facture" à la fin de cette fiche pratique.

#### **5 - Le service d'eau potable doit plafonner votre facture**

Une fois ces formalités remplies, la loi prévoit que vous ne serez pas tenu de payer ce qui excède le double de votre consommation moyenne.

Quels éléments de la facture sont concernés ?

Conformément aux textes, sont concernés les parts calculées en fonction du volume d'eau consommé pour les parties "distribution de l'eau" et "collecte et traitement des eaux usées" ([article 2 du décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012](#)).

##### **Bon à savoir**

Vous pouvez parfois obtenir un complément d'indemnisation auprès de votre assureur habitation ou de l'assureur du contrat spécifique proposé par votre service des eaux. Renseignez-vous auprès de votre interlocuteur habituel.

#### **Focus sur le compteur**

Dans la plupart des cas, le compteur appartient au service des eaux et il est loué à l'abonné. Le coût de la location et celui de l'entretien sont parfois inclus dans le coût de l'abonnement. Dans le cas contraire, ils apparaissent dans la facture sur une ligne distincte.

En règle générale, tout abonné a le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des données de son compteur mais attention la vérification sera à la charge de l'abonné si le compteur n'a pas de dysfonctionnement. Ce coût est très variable d'une commune à l'autre, il peut aller d'une trentaine d'euros à plus d'une centaine d'euros.

Dans le cas d'une fuite d'eau que vous n'arrivez pas à localiser ou s'il n'y en a pas, vous pouvez également, et dans le délai d'un mois à compter de l'information donnée par le service des eaux ou dès réception de la facture, demander au service des eaux cette

vérification.

Consultez le règlement de service ou contactez votre service des eaux, pour en connaître le montant.

### **Deux situations se présentent :**

- Après enquête, le service d'eau vous notifie que l'augmentation n'est pas due à un défaut de fonctionnement du compteur. Dès lors que ce dernier répond aux prescriptions réglementaires, **les frais de vérifications sont à la charge de l'abonné**. A compter de cette notification et en l'absence de fuite, vous êtes alors tenu au paiement de la totalité de la facture émise.

- En cas de défaut de fonctionnement du compteur, les frais de vérification sont à la charge du service d'eau potable, comme le prévoit le règlement de service, et la consommation en sera corrigée. Vous n'aurez donc qu'à payer le montant de votre consommation moyenne habituelle.

#### **A noter**

Les compteurs individuels doivent être vérifiés obligatoirement au bout de 15 ans puis tous les 7 ans (article 9 de l'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide) . Pendant cette période, ils sont censés être fiables et justes. Une contestation du bon fonctionnement du compteur aura alors peu de chance d'aboutir. Selon la loi, le coût de la vérification est à la charge de l'abonné. En principe, ce contrôle peut être gratuit, et donc à la charge du service public, à partir du moment où les 15 années de fonctionnement normal se sont écoulées et qu'aucune vérification n'a été effectuée.

> Consulter la lettre-type de l'INC "Vous souhaitez obtenir la vérification de votre compteur d'eau" à la fin de cette fiche pratique.

Conseil pratique : votre facture doit obligatoirement mentionner le numéro de téléphone à appeler en cas d'urgence ou de besoin de dépannage (voir "[Arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées](#)").

## **QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTE ?**

Si vos démarches amiables avec le service des eaux n'aboutissent pas, vous pouvez faire appel à un médiateur.

En effet, le médiateur de l'eau est compétent pour un litige qui vous oppose à une entreprise figurant sur la liste disponible sur le site web de "[Médiation eau](#)" ou à une régie, avec l'accord du responsable de cette entité. Vous pouvez saisir vous-même le médiateur ou vous faire représenter par une association de consommateurs agréée (voir "[Les associations de consommateurs](#)").

#### **Attention**

Avant de saisir le médiateur, vous devez avoir épuisé les voies de recours internes à l'entreprise. Soit vous n'avez pas obtenu de solution favorable, soit vous n'avez pas obtenu de réponse depuis un mois à une réclamation écrite envoyée par courrier à l'instance de recours la plus élevée (le service consommateurs par exemple). La saisine du médiateur est alors possible.

Le processus de médiation est explicité dans la « charte de la médiation de l'eau »,

consultable sur [le site du médiateur](#). Le médiateur accuse réception du dossier et informe le consommateur de sa recevabilité. Il rend un avis, dans un délai maximum de trois mois à compter de la date de la lettre d'acceptation de sa mission.

Chaque partie reste libre de le suivre ou non.

Vous pouvez saisir le médiateur par courrier simple :

Médiation de l'Eau  
BP 40463  
75366 Paris cedex 08  
> [contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr)  
Pour en savoir plus, [consultez le site du médiateur](#)

Il existe également un Médiateur du service de l'eau désigné par le Président du Syndicat des Eaux de la Charente Maritime sur les communes desservies par sa Régie d'Exploitation des Services d'Eaux (Rése 17).

RESE MEDIATION  
BP 30551  
17119 SAINTES CEDEX  
> [agabriel@rese17.fr](mailto:agabriel@rese17.fr)

### **Rapports Propriétaire/Locataire**

Les textes parlent de l'« occupant du local d'habitation » mais ne précise pas si cet occupant est l'abonné direct ou non du service d'eau potable. En effet, il est utile de préciser les situations dans lesquelles peuvent se retrouver le consommateur :

- locataire occupant du local d'habitation ET abonné : le locataire reçoit ses factures d'eau à son nom,

- locataire occupant du local d'habitation MAIS non-abonné : dans ce cas, c'est très certainement le propriétaire qui est abonné et reçoit les factures d'eau ou même le gestionnaire d'immeuble en cas de compteur collectif dans un immeuble.

- Propriétaire ET occupant du local d'habitation DONC abonné : il reçoit ses factures.

Entre propriétaire et locataire : si le propriétaire constate une augmentation anormale de la consommation d'eau par son locataire mais qu'il n'est pas diligent ou qu'il est tout simplement de bonne foi (il peut penser que son locataire a eu une surconsommation d'eau), il répercutera alors cette hausse systématiquement sur les charges locatives, et ceci, sans réparer la fuite ni demander l'écrêtement de la facture. Si vous êtes propriétaire, il faudra donc être vigilant en cas de consommation anormale de la facture de votre locataire. Si vous êtes locataire, vérifiez bien vos charges lors de la régularisation de celles-ci. Concernant les locataires, pour en savoir plus sur les charges récupérables et les réparations locatives, vous pouvez consulter [nos fiches pratiques](#) relatives aux charges locatives.

#### **Bon à savoir**

Afin d'évaluer la consommation de votre foyer et trouver des solutions pour économiser l'eau adaptée à votre mode de vie, il existe l'application « Ma cons'eau », disponible gratuitement sur les iPhone (version Ios 6).

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter [le site de l'Office national de l'eau](#)

## **POUR EN SAVOIR PLUS**

### **Fiches pratiques INC**

- "Les factures d'eau"
- " Les dommages causés par le gel"
- "La médiation"
- "Les petits travaux dans le bâtiment"

### **Textes**

- Article L.2224-12-4, III bis du Code général des collectivités territoriales.
- Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012

Laurine CARACCHIOLI, Juriste à l'INC  
Sarah LESPINASSE, Juriste à l'INC  
Stéphanie TRUQUIN, Economiste à l'INC

## **Vous souhaitez obtenir la vérification de votre compteur d'eau**

A en croire la facture que vous avez reçue, vous avez consommé trois fois plus d'eau qu'en temps normal. N'ayant décelé aucune fuite, vous ne voyez plus qu'une explication : le compteur fonctionne mal. C'est à vous qu'il appartient d'en demander la vérification.

La compagnie vous en facturera les frais, qui vous seront remboursés si la vérification révèle une anomalie. Dans le cas contraire, ces frais resteront à votre charge. Ce coût est très variable d'une commune à l'autre, il peut aller d'une trentaine d'euros à plus d'une centaine d'euros.

Si la vérification confirme que votre compteur fonctionne normalement, vous disposerez encore d'une défense, car, pour les tribunaux, les enregistrements du compteur valent seulement présomption de preuve.

Si vous apportez des éléments sérieux permettant de mettre cette preuve en doute, le juge pourra en tenir compte, mais il vous faudra démontrer l'invraisemblance de cette consommation et établir qu'aucune fuite d'eau n'est à l'origine de la surconsommation.

Pour en savoir plus, téléchargez la fiche pratique « [Fuites d'eau après compteur et consommation anormale](#) » J 265

Madame, Monsieur,

La facture d'eau que je viens de recevoir fait apparaître que j'aurais consommé (...) m<sup>3</sup> d'eau, alors que ma consommation est normalement de l'ordre de (...) m<sup>3</sup> pour la même période.

Je vous demande donc de faire vérifier le bon fonctionnement de mon compteur d'eau.

Dans l'attente d'un rendez-vous, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Signature)*

## Suite à une fuite d'eau après compteur, vous demandez le plafonnement de votre facture

Depuis le 27 septembre 2012, si en tant qu'abonné, vous constatez une consommation anormale sur votre facture d'eau, celle-ci peut être imputable à une fuite de canalisation après compteur. Si c'est le cas, vous avez le droit d'obtenir un plafonnement de votre facture.

A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013, le service d'eau potable doit informer son abonné en cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau potable. Cette information qui devient obligatoire en juillet 2013, n'empêche pas le service d'eau potable d'en informer l'abonné dès aujourd'hui.

Dans ces deux situations il vous appartient dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de votre facture de **faire réparer la fuite** et d'adresser à votre service d'eau potable une **attestation du réparateur mentionnant la date de réparation et la localisation de la fuite**. Si l'ensemble des conditions sont respectées, le montant de votre facture sera plafonné au double de votre consommation habituelle ([article L.2224-12-4](#) du code général des collectivités territoriales et [décret n° 2012-1078](#) du 24 septembre 2012).

Attention : **ne sont pas prises en compte les augmentations de volume d'eau consommée dues à des fuites sur les appareils ménagers et les équipements sanitaires ou de chauffage.**

Pour en savoir plus, téléchargez la fiche pratique « [Fuites d'eau après compteur et consommation anormale](#) » J 265

Réf. contrat :

Pièces jointes :

- copie de la facture émise par votre service d'eau potable,
- attestation du réparateur mentionnant la date et la localisation de la fuite.

### **Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Ayant constaté une fuite sur mon réseau privatif d'eau potable, j'ai fait appel à l'entreprise de plomberie (nom de l'entreprise) pour procéder aux réparations.

Vous trouverez ci-joint une attestation établie par cette entreprise mentionnant la date de la réparation et la localisation de la fuite.

Aussi, conformément aux dispositions de l'article L. 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales et de son décret d'application du 27 septembre 2012, je vous demande de bien vouloir procéder au plafonnement de ma facture d'eau potable.

Dans cette attente, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de mes sincères salutations.

*(Signature)*