

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



En préambule, il faut savoir que la distribution de l'eau potable, bien essentiel, est un service public qui est confié aux communes ou à des groupements intercommunaux qui déterminent librement leur mode de gestion; soit directement, soit en déléguant le service à une entreprise privée.

Vous êtes donc liés à un contrat d'eau qui définit les modalités et conditions de la distribution d'eau entre le distributeur et le consommateur particulier (l'abonné).

Dans ce contrat, il est interdit pour le distributeur :

- de réclamer une caution ou un dépôt de garantie au consommateur
- d'imposer un délai supérieur à 15 jours au consommateur pour résilier son contrat de fourniture d'eau
- ou de déterminer une durée minimum de contrat.

De la même façon, sont considérées comme abusives certaines clauses :

- qui mettent en cause la responsabilité du propriétaire en cas de défaillance du locataire
- qui interdisent au consommateur de résilier son contrat de fourniture s'il le souhaite
- qui excluent toute possibilité pour le consommateur de recours en cas de litige
- ou qui permettent la résiliation du contrat par les professionnels sans mise en demeure préalable, par exemple.

Concernant la facture d'eau potable, la loi du 15 Avril 2013 pose le principe de l'interdiction des coupures d'eau dans les résidences principales tout au long de l'année.

La facture comprend plusieurs rubriques:

- 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, et une part variable calculée en fonction du volume d'eau consommé sur une période.
- pour les réseaux collectifs, il y a une rubrique "collecte et traitement des eaux usées" qui distingue une part fixe (là encore relative aux charges de construction, d'amortissement et d'entretien du réseau d'évacuation des eaux usées et une part variable calculée en fonction du nombre de m³ d'eau usée évacuée
- une rubrique "prélèvements des organismes publics" qui recouvre la redevance pour la modernisation des réseaux et celle pour la lutte contre la pollution.

La facture comporte également:

- la période de facturation
- le numéro de téléphone en cas d'urgence
- l'ancien et le nouvel index
- les coordonnées des services d'eau et de collecte et traitement des eaux usées
- la date limite de règlement
- et les modalités de paiement.

Sachez que vous pouvez toujours contester votre facture (au distributeur d'eau, au maire ou président du groupement de communes, à la DDPP (direction départementale), à la DGCCRF ou au médiateur de l'eau (www.mediation-eau.fr)).