

LE MEDIATEUR DE L'EAU A PRESENTE SON RAPPORT ANNUEL 2017

Date de publication : 13/06/2018 - Energie/environnement



Dominique Braye, Médiateur de l'eau (et de l'assainissement), a présenté son [rapport annuel 2017](#) lors du Conseil d'Orientation de la Médiation de l'eau du 30 mai 2018.

Hausse du nombre d'adhérents, augmentation du nombre de saisines et de recommandations, identification des principales causes de litiges, ce bilan fait le point sur les évolutions principales de l'année 2017.

L'activité du Médiateur en quelques chiffres

Depuis la loi NOTRe du 7 août 2015 (Nouvelle organisation territoriale de la République), le secteur de l'eau a subi de profonds changements. En effet, cette loi prévoit, au plus tard le 1er janvier 2020, le transfert des compétences eau et assainissement des communes vers des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Ces EPCI devront atteindre une taille minimale de 15 000 habitants. Ainsi, un certain nombre de services fusionnent ou se rapprochent de structures plus importantes déjà existantes. Cette période de transition impacte le Médiateur de l'eau notamment parce que le périmètre des conventions déjà établies est révisé.

Cependant, depuis la mise place de la médiation de la consommation au 1er janvier 2016, le nombre d'abonnés des services publics d'eau et d'assainissement couverts par la Médiation de l'eau n'a cessé d'augmenter en passant de 70 % des abonnés fin 2015 à 88 % fin 2017.

Cette augmentation du nombre de consommateurs ayant la possibilité d'avoir recours au Médiateur implique mécaniquement une hausse des saisines reçues, au nombre de 3 128 en 2017 (+ 7 % par rapport à 2016). Parmi ces dossiers, plus de la moitié (55 %) sont en attente de remplir toutes les conditions de recevabilité. Ce sont principalement des saisines prématurées et ces réclamations doivent d'abord être examinées par les services des eaux et de l'assainissement concernés pour suivre la procédure de la médiation. Mis à part les dossiers irrecevables (hors du champ de compétence du Médiateur) et ceux en attente d'informations complémentaires, ce sont 872 dossiers qui ont été examinés par le Médiateur en 2017.

Le Médiateur de l'eau a rendu 583 avis en 2017 dont 28 % sans anomalie constitutive d'un litige constatée (pas de proposition de règlement amiable dans ce cas). Dans le cas où le Médiateur propose un règlement amiable, 87 % des propositions sont acceptées par les consommateurs et plus des 3/4 par les deux parties.

En 2017, le délai moyen de traitement d'un dossier était de 113 jours. Ce délai particulièrement long s'explique par la mise en place d'un nouvel outil informatique ayant monopolisé des ressources humaines au détriment du traitement des dossiers. Cependant, la situation semble revenue à la normale et les statistiques du 1er trimestre 2018 indiquent un délai moyen de 70 jours.

Les saisines sont de plus en plus réalisées par Internet et en 2017, ce sont près de la moitié des saisines (48 %) qui sont effectuées par ce mode, le reste étant des saisines postales.

La typologie des saisines

Une grande majorité des saisines (90 % des saisines) concerne la contestation de factures. Ainsi, parmi les principaux sujets, 284 dossiers (36 %) font part d'une surconsommation inexplicquée, auxquels on peut ajouter 248 dossiers (31 %) traitant d'une fuite identifiée. 146 dossiers (19 %) concernent les régularisations de facture.

A noter

Rappelons que, depuis le 1er juillet 2013, le service des eaux doit informer l'abonné en cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau potable. Il revient ensuite à l'abonné de faire une recherche de fuite éventuelle et de faire la réparation ([article L. 2224-12-4 III bis du code général des collectivités territoriales](#)). Si le consommateur envoie l'attestation de la réparation de la fuite dans

un délai d'un mois après la réception du courrier d'information du service des eaux, ce dernier doit plafonner la facture au double de la consommation moyenne.

Les principales recommandations

Bien qu'une recommandation soit adressée à un consommateur particulier et un service identifié, certaines recommandations peuvent avoir une portée générale et être considérées comme des bonnes pratiques à appliquer tant pour les services que pour les consommateurs, voire même pour le législateur.

Dans son rapport annuel, le Médiateur en a identifié plusieurs qui reviennent régulièrement.

Les fuites d'eau

Concernant le sujet des fuites d'eau, les services profitent en général de l'envoi de la facture annuelle pour informer le consommateur d'une anomalie dans sa consommation. Or, il peut s'écouler un long délai entre le relevé annuel (et donc, le moment où le service a connaissance de la consommation anormale) et l'émission de la facture. Le médiateur recommande aux services d'informer les consommateurs sans délai, au moment où ils prennent connaissance d'une anomalie, par écrit et par tout moyen à leur disposition (mail, courrier, espace client, SMS, dépôt d'une carte dans la boîte aux lettres). Cette alerte doit être complète, c'est-à-dire mentionner de façon explicite les démarches que l'abonné doit effectuer pour bénéficier d'une facture réduite.

Par ailleurs, le Médiateur rappelle aux services que le fait que l'abonné effectue une autorelevé de son index et la transmette par téléphone ne dispense pas le service de l'alerte en cas de surconsommation.

Le Médiateur conseille aux abonnés de suivre régulièrement leur consommation en effectuant des relevés de compteur. Il incite les abonnés dont les compteurs sont équipés de système de relève à distance à utiliser les possibilités d'alerte de consommation mises en place par les services des eaux sur leur espace personnel.

Par ailleurs, le Médiateur propose au législateur de réduire à un mois à partir de la date de la relève le délai dans lequel le service doit informer le consommateur d'une surconsommation.

Le Médiateur souhaite également que cette alerte soit faite systématiquement par écrit (courrier papier, mail, SMS ...) afin d'en apporter la preuve en cas de litige.

D'autres recommandations concernent le cas des fuites multiples, l'impact d'une fuite d'eau potable sur la facture d'assainissement ou l'information du consommateur (par exemple sur les cas où la possibilité d'écrêtement de la facture ne s'applique pas).

Les cas de surconsommation inexpiquée

Suite à la réception de sa facture, si le consommateur soupçonne une consommation anormalement élevée, c'est à lui qu'il revient de prouver l'origine d'une surconsommation. Dans un premier temps, et rapidement (dans un délai d'un mois s'il veut bénéficier de l'écrêtement de facture prévu à l'[article L. 2224-12-4 III bis du code général des collectivités territoriales](#)), le consommateur effectuera à ses frais une recherche de fuite d'eau sur son installation. En général, le consommateur a tendance à mettre en cause le fonctionnement du compteur si aucune fuite n'est détectée. Il demandera alors au service des eaux d'effectuer un contrôle du système de comptage, relativement onéreux, qui sera à ses frais si aucune anomalie du compteur n'est détectée.

Or, il est extrêmement rare qu'une surconsommation s'explique par un surcomptage du compteur. Ainsi, le Médiateur développe dans son rapport la technique du jaugeage qui permet au consommateur de détecter une anomalie dans le comptage de sa consommation. Le Médiateur recommande aux services des eaux de bien expliquer au consommateur le fonctionnement d'un compteur et les différentes sources d'une surconsommation. Il incite les services à ne pas effectuer de contrôle systématique, ce qui peut revenir cher aux abonnés et être une nouvelle source de litiges.

Les cas de renouvellement ou changement de compteur

Le renouvellement ou le changement de compteur sont des événements qui peuvent parfois donner lieu à des litiges, et plus particulièrement à une contestation d'index.

Le Médiateur émet plusieurs recommandations à la fois au service des eaux et à l'abonné pour prévenir les litiges :

- le service des eaux doit tout d'abord informer systématiquement par écrit le consommateur d'une intervention sur son compteur, expliquer les motifs et conserver une copie du courrier,
- si possible, l'abonné est présent lors du changement du compteur. S'il n'est pas disponible, il effectue un auto relevé du compteur déposé (en n'oubliant pas de le dater) et note l'index du nouveau compteur (en principe égal à 0). Le service des eaux et l'abonné sont incités à prendre des photos de l'ancien et du nouveau compteur,
- le service des eaux conserve le compteur déposé au moins un mois ou le temps nécessaire à la résolution du litige,
- suite au changement du compteur et sous une semaine, le service des eaux envoie systématiquement un écrit à l'abonné avec les éléments relatifs à l'intervention (numéros des compteurs, index de pose et de dépose, consommation ...). Le Médiateur recommande au consommateur de réagir rapidement en cas de contestation.

Bon à savoir

Si vous souhaitez saisir le Médiateur de l'eau, vous pouvez utiliser le [formulaire en ligne](#) ou écrire à l'adresse postale : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75 366 Paris, Cedex 08. Avant de saisir le Médiateur de l'eau, vous devez avoir tenté de résoudre votre litige auprès du service des eaux ou d'assainissement concerné. Les modalités de réclamation sont inscrites dans le règlement de service. Il s'agit en général d'une réclamation écrite et datée. Le service des eaux dispose alors d'un délai de 2 mois pour vous répondre. Si le service ne répond pas dans le délai ou si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'eau.

Pensez à joindre des copies de tous les justificatifs nécessaires pour le traitement de votre demande.

Pour en savoir plus

- > [Saisir le Médiateur de l'eau](#)
- > Fiche pratique de l'INC "[Les factures d'eau](#)"
- > Fiche pratique de l'INC "[Fuites d'eau après compteur et consommation anormale](#)"
- > Vidéo Consomag "[Fuites d'eau : qui est responsable ?](#)", avec la CNL
- > Lettre type "[Vous souhaitez obtenir la vérification de votre compteur d'eau en raison d'une consommation anormale](#)"
- > Lettre type "[Suite à une fuite d'eau après compteur, vous demandez le plafonnement de votre facture](#)"

Stéphanie Truquin,
Économiste à l'Institut national de la consommation