



Litige fournisseur d'eau pour une régularisation de 3 ans

Par **fanfan21**, le **12/03/2015** à **14:12**

Bonjour,

Je me permets de vous contacter suite à un litige avec mon fournisseur d'eau.

Cela fait depuis le 27.01.2012 que je suis dans mon logement et à l'ouverture du compteur il y a eu une relève. Depuis ce jour j'ai eu que des estimations et des factures annuelles basées sur ces estimations sans savoir que personne relevé le compteur, il me rendait même le trop perçu. Le 12.02.2015 un agent relève mon compteur et c'est en recevant ma facture le 05 mars 2015 que j'ai eu une surprise, une surconsommation de 448m³ et une facture de 1600 euros. Je contacte aussitôt la lyonnaise des eaux qui me dit au départ qu'il y a une erreur sur la facture car je ne peut pas avoir consommé 24 m³ de février 2014 à août 2014 et 448 m³ de août 2014 à février 2015 ensuite le service client fait des recherches et me dit que c'est peut être une fuite et que je doit contacter un plombier et si c'est vraiment une fuite il me feront un dégrèvement de la surconsommation. Ensuite le service client recherche toujours le problème pour au final me dire que depuis 3 ans personne n'a relevé le compteur et que j'avais une sous estimation de ce que je consomme réellement donc que cette facture est une régularisation de 3 ans. Lorsque que je leur demande pourquoi je n'ai pas été prévenu de ma surconsommation pour qu'il augmente mes prélèvements il me dise que c'est normal que ma consommation multiplie par 7 comme il me facture que sur des estimations depuis 3ans qu'il ne pouvait pas savoir. Un plombier est venu est à trouver une grosse fuite sanitaire au niveau de la chaudière mais il me dise que selon la loi WARSMANN pour avoir un dégrèvement il doit y avoir une fuite sur canalisation

J'aurai voulu savoir si c'est normal que depuis 3 ans, personne ne soit venu relevé mon compteur d'eau et quels sont mes droits car maintenant il me demande de régler cette somme par une négligence de leur part.

Par **domat**, le **12/03/2015** à **14:38**

bjr,

il faudrait demander au service des eaux pourquoi ce compteur n'a pas été relevé depuis votre entrée dans les locaux, il faudrait connaître votre contrat de fourniture pour savoir s'il n'existe pas une obligation contractuelle de la part de votre fournisseur de relever le compteur, par exemple, une fois par an ce qui aurait permis de constater immédiatement une consommation anormale.

et de pouvoir négocier un échéancier.

cdt

Par **fanfan21**, le **12/03/2015 à 18:03**

Merci de votre réponse. Il m'on fait un échéancier pour les 1600 euros de 180 euro tous les mois pendant 1 mois mais c'est énorme. la lyonnaise des eaux ne veut rien savoir il me dise que mon compteur aurait du être relevé tous les ans qui prenne note et que cela se reproduira plus. Par contre j'aurai voulu savoir mes droits car je ne trouve pas cela normal car je suis dans une situation délicate maintenant. Je voudrai savoir jusqu'à quelle période il peut réclamer une régularisation car il me dise 5 ans mais j'ai lu l'article L137-2 qui stipule que l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par 2 ans. Et un autre qui dit aussi qu'il aurait du me prévenir d'une surconsommation mais comme il me facture que sur des estimations il ne pouvait pas savoir. Sur ma facture de contrat il y a juste l'abonnement mais rien parle des relevés. je ne sais pas quoi faire. Cordialement

Par **pjardin**, le **13/03/2015 à 10:20**

le mieux est se rapprocher du Médiateur de l'eau qui traite les litiges liés à l'eau et/ou de l'assainissement (ex : facturation élevée suite à une fuite, consommation inhabituelle non expliquée, contestation de relevé...). Il peut être saisi par tout abonné ou par l'association de consommateurs qui le représente. Les deux parties restent libres de suivre l'avis rendu et, en cas de désaccord, elles peuvent décider de porter le litige devant les tribunaux. L'avis du Médiateur ne pourra être produit que si les deux parties sont d'accord.

Plus d'infos sur : <http://www.activeau.fr/mediateur-eau-litige-facture-eau-fuite.htm>