



Comment contester une facture d'eau en cas de consommation anormale ?

publié le **03/06/2015**, vu **73734 fois**, Auteur : [Yaya MENDY](#)

Que faire en cas de consommation anormale ? Comment pouvez-vous vous faire rembourser l'excédent du paiement de votre facture d'eau ?

Selon l'article L. 2224-12-4 III bis du code général des collectivités territoriales « *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.* »

Si cela vous arrive, pas de panique, la « loi Warsmann » est là pour vous protéger.

En effet, en cas d'augmentation anormale de la consommation d'eau, la loi protège les consommateurs contre les factures d'eau trop importantes.

Ainsi, depuis le 1^{er} juillet 2013, la loi de simplification et d'amélioration de la qualité du droit du 17 mai 2011 dite « loi Warsmann » oblige le distributeur d'eau à avertir son client en cas de consommation anormale d'eau, au plus tard au moment de l'envoi de la facture.

Il s'agit d'une obligation d'information à la charge de tout distributeur d'eau (concessionnaire ou régie) en cas d'augmentation anormale de la consommation.

A défaut d'information, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de sa consommation moyenne.

En outre, si la surconsommation est consécutive à une fuite d'eau sur sa canalisation d'eau privative, l'abonné peut exiger du service d'eau que le montant de la facture incriminée soit limité au double du montant de sa consommation moyenne, calculée sur les trois dernières années.

Pour ce faire, l'abonné doit répondre à certaines conditions.

1. Les conditions à remplir pour invoquer la Loi Warsmann.

Pour pouvoir profiter des avantages de la « loi Warsmann », l'abonné doit remplir les quatre conditions suivantes :

- il doit être l'occupant **d'un local d'habitation**,

- la fuite d'eau responsable de la surconsommation doit être située sur une canalisation d'eau potable privative, ce qui signifie après le compteur d'eau. Toutefois, ce dispositif ne s'applique pas aux fuites provoquées par des appareils ménagers, des équipements sanitaires ou de chauffage.

- l'abonné doit faire réparer la fuite par un plombier professionnel dès qu'il est informé de sa consommation anormale d'eau.

- il doit obligatoirement fournir au distributeur d'eau l'attestation de l'entreprise de plomberie qui a effectué la réparation dans un délai d'un mois suivant l'information faite par ce dernier. L'attestation devra préciser la date de réparation de la fuite ainsi que sa localisation.

Si ces conditions sont remplies, alors l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de consommation qui excède le double de sa consommation moyenne calculée sur une période de trois ans.

Dès lors, il peut saisir son distributeur d'eau pour solliciter **l'écrêtement de la facture d'eau**.

2. Comment procéder ?

- ***Si la fuite est localisée :***

Il faut appeler immédiatement le service d'astreinte de la régie ou du concessionnaire pour qu'il établisse un constat avant réparation.

Le constat est indispensable, au cas où la fuite serait détectée en dehors des heures et jours ouvrables. En fait ce service est joignable 24h/24h, pour les URGENCES.

L'abonné devra ensuite adresser au distributeur d'eau, une lettre recommandée avec AR pour demander l'écrêtement de la facture, accompagnée de :

- une facture du plombier qui a réalisé les réparations en indiquant la date de celles-ci et l'emplacement précis de la fuite,

- une copie du constat préalablement établi par les agents du service de l'eau (la régie ou le concessionnaire) attestant de l'emplacement de la fuite.

- ***Si la fuite n'est pas localisée :***

Il faudra contacter une entreprise de plomberie pour qu'il trouve la fuite.

Dès que celle-ci est localisée, il faut appeler le distributeur d'eau ou son service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture pour qu'il établisse un constat avant réparation.

Il faut ensuite lui adresser, une lettre recommandée avec AR pour demander l'écrêtement de la facture, accompagnée des pièces mentionnées précédemment.

Il convient de relever, pour finir, que lorsqu'un abonné bénéficie d'un écrêtement de la facture d'eau potable, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur la canalisation après compteur n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement.

Par ailleurs, il peut arriver que la surconsommation soit due à un dysfonctionnement du compteur.

Dans cette hypothèse, l'abonné peut demander au distributeur d'eau la vérification du bon fonctionnement du compteur.

Ce dernier dispose d'un délai de un mois pour lui notifier sa décision. (Art. R. 2224-20-1. - III du code général des collectivités territoriales)

Je reste à votre disposition pour toutes questions supplémentaires.

Yaya MENDY