



Surconsommation subite d'eau

Par **mythique**, le **01/06/2015** à **12:54**

Bonjour

Voilà mon problème : je viens de recevoir ma facture d'eau pour trois mois et là, ho surprise, alors que je pensais avoir fait super attention pour alléger ma facture, elle a plus que doublé!

49m3 alors que d'habitude j'ai entre 15 et 22m3!

Je viens de lire que le fournisseur d'eau aurait du me prévenir avant l'envoi de la facture de cette consommation anormale. Ce qu'il n'a pas fait.

Je vérifie mon compteur depuis tout à l'heure et je ne le vois pas tourner.

Que faire? Vais-je devoir payer en sachant que je n'ai pas été prévenue?

Merci de votre aide!

Par **mythique**, le **01/06/2015** à **18:47**

Je fais remonter le sujet en espérant avoir une réponse.

J'ai appelé la compagnie de l'eau qui me dit de vérifier si je n'ai pas de fuite ou si mon compteur ne tourne pas anormalement vite.

Ils me disent de faire venir un plombier à mes frais car je n'ai pas d'assurance! Où est l'intérêt si ça doit me revenir plus cher que de payer la facture?

J'attends des conseils de votre part.

Merci

Par **janus2fr**, le **02/06/2015** à **08:08**

Bonjour,

Avez-vous bien vérifié les relevés compteurs pris en compte pour le calcul de votre consommation ? N'y a t-il pas eu une erreur ?

Par **yayamendy**, le **02/06/2015** à **09:09**

Il convient de rappeler que les consommations d'eau enregistrées sur le compteur sont présumées être le fait de l'abonné, sauf à apporter la preuve du contraire.

Toutefois en cas de surconsommation anormale, l'**article L. 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales** prévoit que le service d'eau doit informer l'abonné.

La surconsommation est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné.

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

En l'espèce, votre consommation habituelle tournait au tour de « 15 et 22m³ ». Or votre nouvelle facture s'élève à 49 m³. Votre consommation ayant plus que doublé, on est bien en présence d'une surconsommation anormale.

En l'absence d'information de la part du service des eaux, vous êtes par conséquent en droit de refuser de payer l'excédant du double de votre consommation moyenne.

Néanmoins, vous devez malheureusement passer par la case du plombier pour déterminer la cause de la surconsommation(mais gardez bien la facture car ça pourra vous servir).

Deux situations peuvent se présenter :

- Soit la surconsommation est due à une fuite d'eau (fuite en amont ou après le compteur),
- Soit elle est due au dysfonctionnement du compteur,

S'il y a une fuite d'eau en amont du compteur, vous n'êtes pas responsable. Dans ce cas, vous pouvez demander le remboursement des frais occasionnés par la gêne (par exemple les frais du plombier sur présentation de la facture).

Si par contre la fuite intervient après le compteur, vous devez supporter les dommages s'il apparaît que ceux-ci résultent d'une faute ou d'une négligence de votre part. Mais j'écarte d'emblée cette hypothèse dans la mesure où elle est peu probable.

Si en revanche la surfacturation est due au dysfonctionnement de votre compteur, signalez le problème puis adressez une lettre recommandée avec AR au service concerné pour demander la rectification de la facture.

Dans tous les cas, pour ne pas vous mettre en tort, ne suspendez pas votre paiement. Adressez au service des eaux le paiement correspondant à votre consommation habituelle en attendant de pouvoir situer les responsabilités.

Bien cordialement,

Par **janus2fr**, le **02/06/2015** à **09:51**

[citation]S'il y a une fuite d'eau en amont du compteur, vous n'êtes pas responsable. [/citation]
Une fuite d'eau en amont du compteur n'est pas prise en compte par celui-ci et donc ne génère pas de consommation !

Par **mythique**, le **02/06/2015** à **13:45**

Je vous remercie pour vos réponses!

Quelque chose n'est pas clair dans ce texte : "A défaut de l'information, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de sa consommation moyenne".

Mais ce texte prévoit aussi que même si l'organisme m'avait informée, je ne paierai pas plus du double de la facture si une fuite est détectée.

Où est l'intérêt, dans ce cas, d'être informé ou pas, puisque dans les deux cas je dois payer le double de ma consommation, et en plus des frais de plombier?