



RAPPORT ANNUEL 2022

La mission du Médiateur de l'eau, tiers extérieur au litige, est de rechercher une solution en droit et en équité, afin de favoriser la résolution à l'amiable d'un éventuel différend entre un abonné du service public de l'eau et/ou de l'assainissement et son opérateur.



03 L'édito du Médiateur

05 L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2022

12 Les recommandations du Médiateur

19 L'activité globale de la Médiation de l'eau

20 L'équipe de la Médiation de l'eau

21 Les partenaires institutionnels

22 Saisir le Médiateur de l'eau

L'ÉDITO DU MÉDIATEUR



Qu'il s'agisse de lutte contre le réchauffement climatique, contre les gaspillages en tous genres et plus spécialement de l'eau ou de l'énergie, contre les situations de précarité ou pour la préservation du pouvoir d'achat, le législateur élabore des mesures de portée générale dont la mise en œuvre nécessite le plus souvent des ressources et du temps pour atteindre les objectifs visés.

Dans ce contexte, il m'est apparu utile dans cet éditorial d'attirer l'attention sur une disposition complémentaire à la loi dite « Warsmann » qui répondrait concrètement à ces problématiques, sans délai et sans coût supplémentaire en présence d'une fuite d'eau sur l'installation d'un abonné du service de l'eau.

En effet, à la lumière des saisines reçues par le Médiateur de l'eau, pour environ 90% d'entre elles, le sujet porte sur la contestation d'une facture dont le montant est inhabituellement élevé. Ce montant s'explique toujours par la facturation d'une surconsommation trouvant elle-même son origine dans une fuite sur canalisation ou un écoulement sur des équipements sanitaires, ou encore dans une régularisation de facture suite à une absence de relevé de compteur ou un dysfonctionnement du système de radio ou télérelève pendant plusieurs années.

Pour mémoire, l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales indique : « dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un

local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné » et l'article R.2224-20-1 du même Code précise : « Il. – Lorsque le service d'eau potable constate une augmentation anormale de consommation au vu du relevé de compteur enregistrant la consommation d'eau effective de l'abonné, il en informe l'abonné par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. »

En pratique, à l'expérience des dossiers que j'ai eu à traiter depuis l'entrée en vigueur de ce texte, il s'avère que si quelques services d'eau réalisent cette alerte dans les jours qui suivent le relevé du compteur (soit parce qu'ils ont pris des dispositions administratives pour ce faire, soit parce qu'ils disposent de systèmes de radio ou télérelève leur permettant de générer automatiquement sans délai le courrier d'alerte), la plupart d'entre eux ne procède à cette alerte que plusieurs semaines ou mois après avoir eu connaissance de l'existence de la surconsommation, voire même certains attendent la date limite de l'envoi de la facture, soit souvent 6 mois après le relevé effectif du compteur.

La conséquence évidente est une fuite qui se maintient durablement entraînant un gaspillage d'eau très important (des centaines/milliers de m³ sont en jeu), un volume de surconsommation qui augmente avec le temps et des conséquences financières tant pour les abonnés que pour les services d'eau selon l'origine de la surconsommation. →

En effet, si la surconsommation est due à une fuite sur canalisation identifiée, réparée par un professionnel de la plomberie et que l'abonné fournit une facture de réparation dans le délai d'un mois après l'alerte, sa consommation d'eau sera écrêtée. L'abonné se voit alors facturé d'un montant prenant en compte un volume correspondant à deux fois sa consommation moyenne antérieure au titre de la redevance d'eau potable et un volume équivalent à sa consommation habituelle en assainissement. Le service de son côté aura à subir la perte de recette correspondant au volume écrêté non facturé ainsi que les coûts engagés pour produire, traiter et distribuer le volume d'eau perdu sans aucune utilité pour l'abonné.

Si la surconsommation est due à un écoulement sur un équipement sanitaire (groupe de sécurité de chauffe-eau, chasse d'eau, robinet etc...), la réglementation exclut le bénéfice de l'écrêtement en raison de la localisation de la fuite. Dès lors, l'abonné est redevable de l'intégralité du volume de la surconsommation tant pour le service rendu en eau potable que pour le service rendu en assainissement, la quantité d'eau correspondante ayant été collectée et traitée par ce dernier. L'abonné se voit alors facturé ici d'un montant exceptionnel, correspondant au volume d'eau enregistré par le compteur, parfois exorbitant, susceptible de le mettre en grande difficulté financière, les conséquences s'étant amplifiées avec le temps aussi longtemps que la fuite aura été présente.

Ce constat met clairement en évidence que si l'alerte de surconsommation était réalisée systématiquement dans un délai très court après le relevé du compteur d'eau, toutes ces conséquences pourraient être évitées au bénéfice des consommateurs, des services d'eau et ... de la planète !

Votée en 2010 et pleinement appliquée depuis 2013, la loi dite « Warsmann » qui fonde les articles du CGCT mentionnés plus haut, a largement contribué à la résolution par les opérateurs des services d'eau d'un très grand nombre de situations entrant dans ce cadre et évité la multiplication des litiges qui en auraient découlé.

Cependant à la lumière de ce qui précède, il m'apparaît qu'une amélioration significative pourrait encore être apportée à la réglementation en y intégrant cette disposition simplissime, facile à mettre en œuvre, sans coût supplémentaire pour les services, qui permettrait simultanément :

- D'éviter le rejet dans le sol d'une grande quantité d'eau potable traitée non utilisée,
- De protéger les abonnés des conséquences financières d'une fuite d'eau qui perdure dans le temps,
- D'éviter des coûts de fonctionnement inutiles pour les services d'eau et d'assainissement.

En tant que Médiateur de l'eau, il me revient naturellement de traiter les litiges dont je suis saisi, mais il m'appartient également de suggérer toute évolution réglementaire susceptible d'éviter le renouvellement de litiges récurrents dont la cause a été clairement identifiée.

Aussi, je souhaitais attirer l'attention du législateur ou à défaut d'intervention de sa part, celle des élus locaux en charge des services d'eau en vue de prendre les délibérations utiles et d'apporter dans les règlements de service les précisions correspondantes.

Concrètement, je suggère la rédaction ci-après...
« Lorsque le service d'eau potable constate une augmentation anormale de consommation au vu du relevé de compteur enregistrant la consommation d'eau effective de l'abonné,

il en informe l'abonné par tout moyen dans les 2 jours ouvrés suivant ce relevé et lui communique par courrier dans les 8 jours calendaires les conditions et démarches à effectuer pour bénéficier, le cas échéant, d'un écrêtement sur la facture établie d'après ce relevé ».

Au-delà et plus largement, le rapport annuel d'activité de l'année 2022 du Médiateur de l'eau s'inscrit dans la continuité de ceux des années précédentes, je ne le commenterai donc pas dans l'éditorial. Il a été élaboré grâce au travail d'équipe de la Médiation de l'eau, sous le pilotage de la directrice générale, et je tiens à remercier ici chacune et chacun pour sa contribution mais aussi pour sa mobilisation tout au long de l'année 2022 dans la recherche de solutions amiables susceptibles de mettre un terme définitif aux litiges dont nous avons été saisis.

Je vous invite à en prendre connaissance et vous en souhaite une agréable et surtout je l'espère...une profitable lecture. ■

Le Médiateur de l'eau
Bernard JOUGLAIN

L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION DE CONSOMMATION* : CHIFFRES CLÉS 2022

* La médiation de consommation concerne les litiges entre les abonnés consommateurs (personnes physiques) et les opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement.

Analyse des **6393** saisines traitées sur l'année 2022

➔ Nouvelle spécificité dans le calcul du nombre de saisines suivant demande de la CECMC :

toute saisine qui n'est pas recevable lors de sa réception doit être comptabilisée comme une saisine irrecevable et être close.

Ainsi sont comptabilisées désormais les cas suivants :

- le dossier est incomplet et ne permet pas l'examen de la saisine (il manque par exemple la facture d'eau contestée) ;
- le requérant n'a pas suivi le parcours du réclamant et doit adresser une réclamation écrite à l'opérateur de son service selon les modalités prévues ;
- le service n'est pas partenaire de la Médiation de l'eau.

Les informations sont communiquées au requérant et la saisine est close dans l'attente de son retour (ou de celui de l'opérateur du service). La saisine est donc déclarée irrecevable et comptabilisée comme telle.

Lorsque le requérant saisira à nouveau la médiation ou que l'opérateur du service adhèrera au dispositif, la saisine fera l'objet d'une nouvelle comptabilisation.

Ainsi à compter de cette année, les indicateurs ne peuvent être comparés à ceux des précédents rapports en ce qui concerne les saisines reçues et les saisines irrecevables.

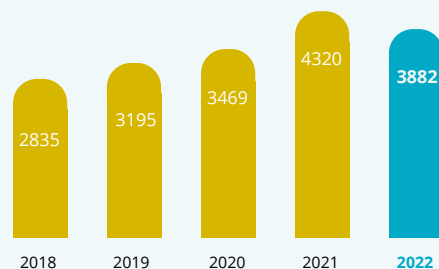
➔ On peut noter que 4 % des requêtes sont hors périmètre et 77% ne sont pas recevables lors de la première saisine.

➔ À noter qu'en se référant à la méthode de comptabilisation antérieure, la Médiation de l'eau a reçu **3882 saisines**.

Ce volume représente une **baisse de 11%** par rapport à l'année 2021 qui avait connu une très forte augmentation (+25% vs 2020).

Comme chaque année, le premier trimestre a été une période d'intense activité : + 14% a minima vs les 3 autres trimestres.

Volume des saisines



6320

SAISINES REÇUES
+ **73** stock au 31/12/2021

1230

RECEVABLES

5163

IRRECEVABLES
dont

284 hors périmètre
4634 saisines prématurées
245 absence de partenariat

Les saisines traitées au cours de l'année : représentativité des saisines prématurées

Lors de leur réception, 77% des saisines examinables ne remplissaient pas toutes les conditions pour être déclarées recevables = **73% étaient prématurées** et **4%** ont dû faire l'objet d'une **demande de partenariat** auprès de l'opérateur.

Les saisines prématurées

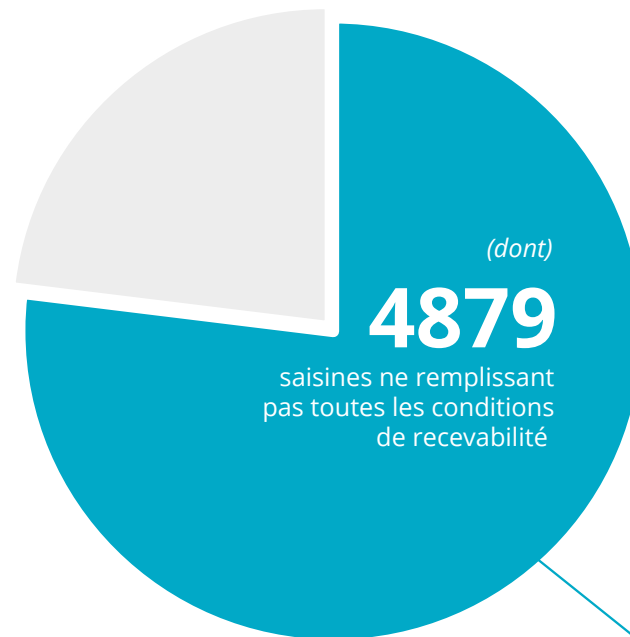
Définition : le requérant saisit la Médiation de l'eau alors qu'il ne justifie pas avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de l'opérateur de son service d'eau et/ou d'assainissement, et ceci selon les modalités prévues par le professionnel dans le contrat, le règlement de service, etc. La saisine sera donc déclarée prématurée et le requérant sera invité à se rapprocher de l'opérateur de son service avant de revenir auprès de la Médiation de l'eau s'il estime que son litige est toujours d'actualité.

Ce taux élevé de saisines prématurées peut s'expliquer par le comportement des consommateurs qui ne prennent pas connaissance du « parcours du réclamant » avant de saisir la médiation ou du peu de visibilité donnée par certains services sur leur niveau de recours interne.

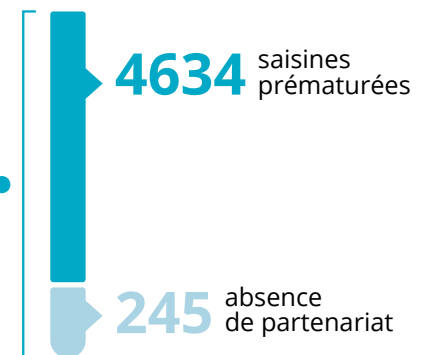
À noter qu'une refonte du processus de saisine en ligne est en cours afin de mieux accompagner le requérant et le rediriger vers l'opérateur du service dans les cas de saisine prématurée.

Les demandes de partenariat

Sur les 245 saisines qui ont fait l'objet d'une demande de partenariat, 129 concernaient des services d'eau et 116 des services d'assainissement.



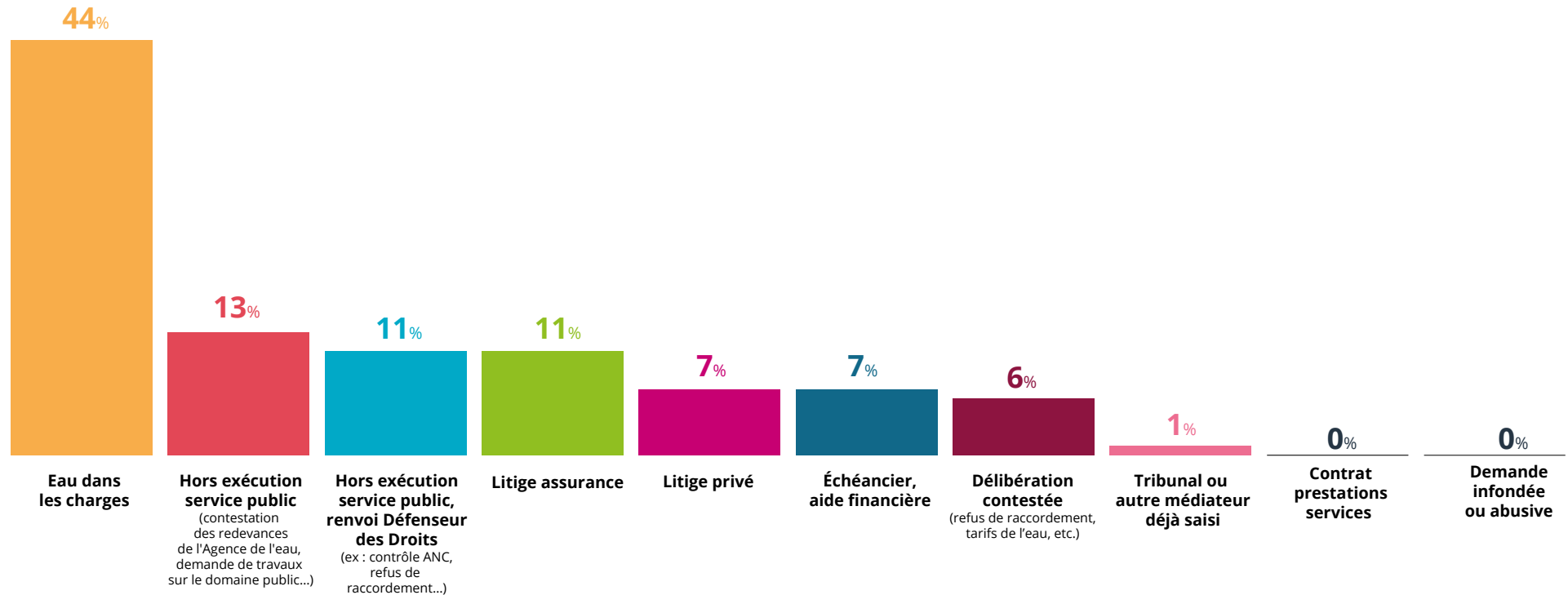
6393
SAISINES TRAITÉES



284 saisines irrecevables hors champ de compétence

Sur l'année 2022, **284 saisines ont été déclarées irrecevables car hors du champ de compétence** du Médiateur de l'eau. Cela représente **4%** des saisines reçues.

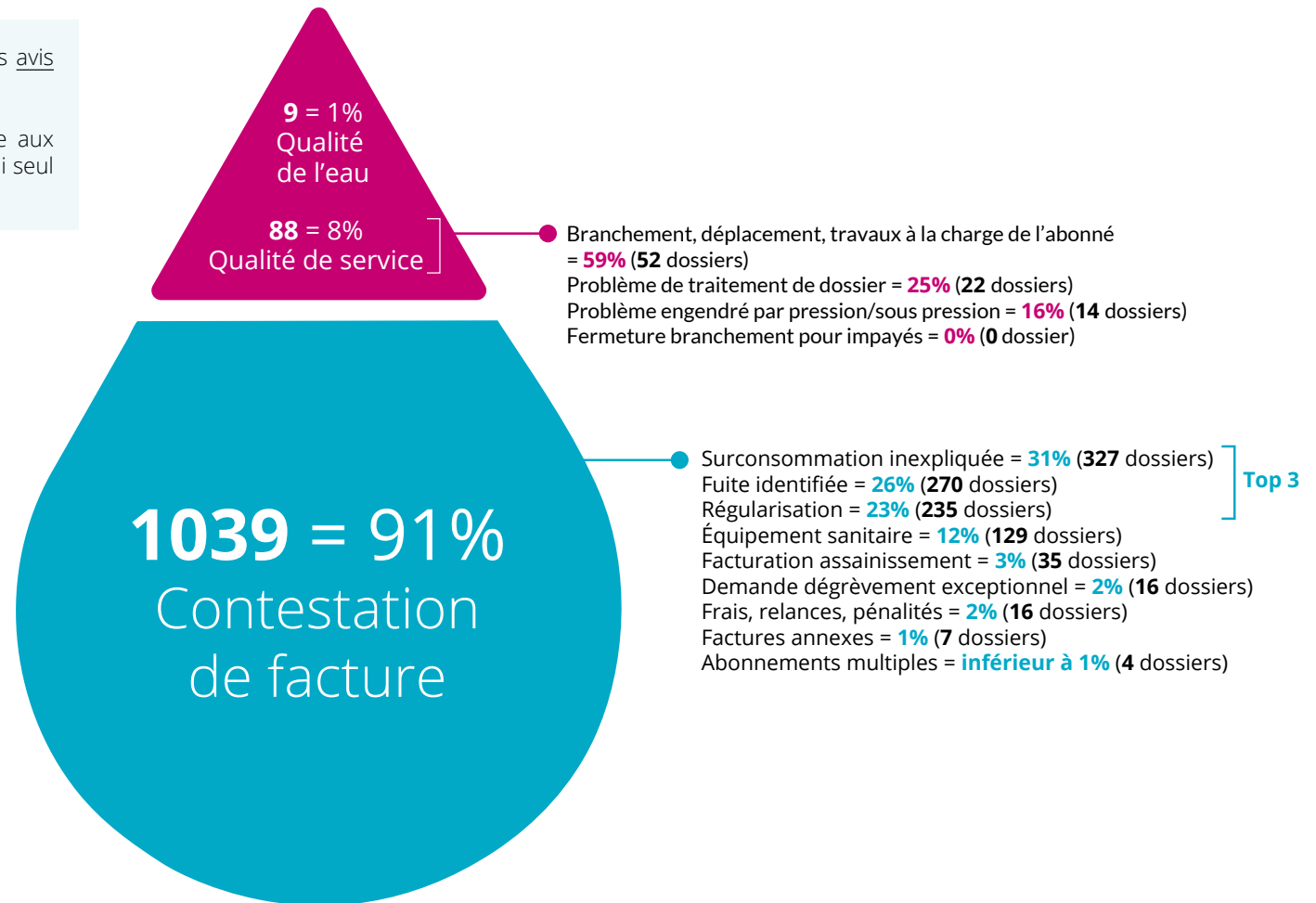
Constat : le thème « Eau dans les charges » reste en tête comme à son habitude avec une augmentation de 7 points cette année, le motif « Hors exécution du service public » baisse de 7 points.



Typologie des litiges sur les **1136 avis rendus et clos**

L'analyse des motifs de litiges porte sur les avis rendus en 2022.

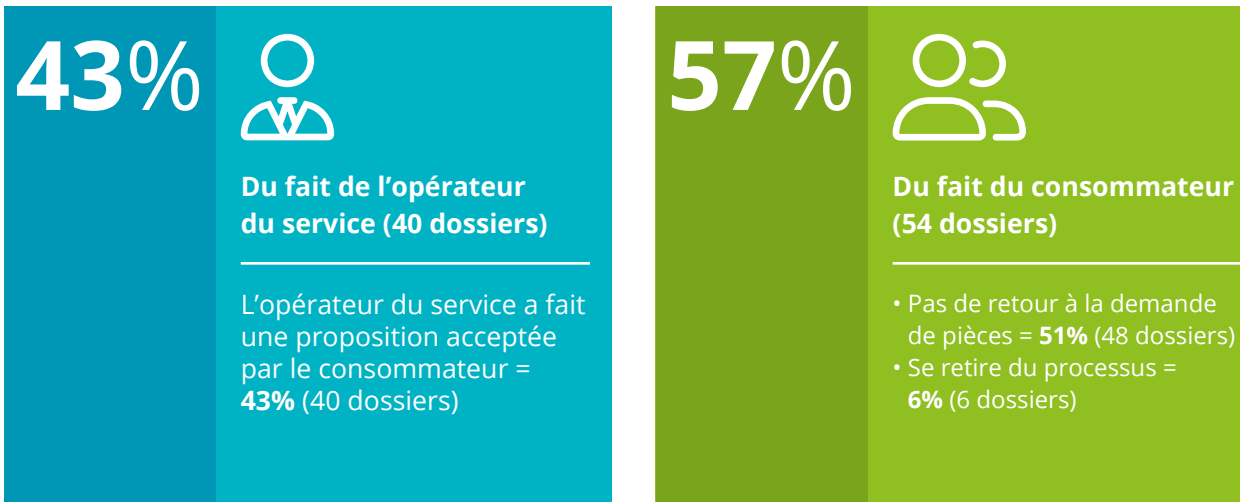
On constate que le Top 3 reste identique aux années précédentes et qu'il représente à lui seul + de 73 % des motifs de litiges au global.



Nb : les pourcentages des motifs détaillés sont calculés sur une base 100 par rapport aux grandes familles de motifs de litige.

94 dossiers interrompus en cours de médiation

(soit après la notification de recevabilité)



Les motifs d'interruption de procédure en cours de médiation peuvent avoir des motivations diverses :

- pour **43 %**, cela fait suite à **une proposition de règlement amiable de la part de l'opérateur** du service, acceptée par le consommateur et qui met fin au litige (à noter une légère baisse de ce motif cette année) ;
- pour **51%**, cela fait suite à un **non-retour des pièces demandées au requérant** (en augmentation par rapport à 2021 : +19 points) ;
- les **6%** restants concernent des **requérants qui décident de mettre fin à la procédure** qu'ils ont initiée, ceci parfois sans explication.

À noter qu'aucun dossier n'est interrompu pour défaut de retour de pièces de la part du professionnel. Cela s'explique par le processus de relances mis en place auprès des services mais aussi par le fait que si tel est le cas, les pièces indispensables pour l'instruction du dossier sont demandées directement au requérant (exhaustivité des factures par exemple).

→ **69 %** des avis rendus ont conclu à l'existence d'une anomalie constitutive d'un litige conduisant à une **proposition de règlement amiable**.

Une répartition identique à l'année précédente en ce qui concerne l'acceptation ou le refus de la solution proposée.

À savoir :

- les clôtures partielles concernent des dossiers pour lesquels l'opérateur du service n'a accepté qu'une partie de la proposition ou que seul l'un des deux opérateurs des services a accepté cette dernière ;
- lorsque le dossier est clos pour motif « pas de retour sur l'avis », il s'agit dans la quasi totalité de non-retour du consommateur ;
- pour rappel, une procédure automatique permet de relancer les parties par deux fois quant à leur position sur la proposition avant de procéder à la clôture du dossier.

→ Dans **31%** des avis rendus, il a été conclu qu'il n'y avait eu **aucune anomalie** dans le traitement du dossier du requérant par l'opérateur du service.

À savoir :

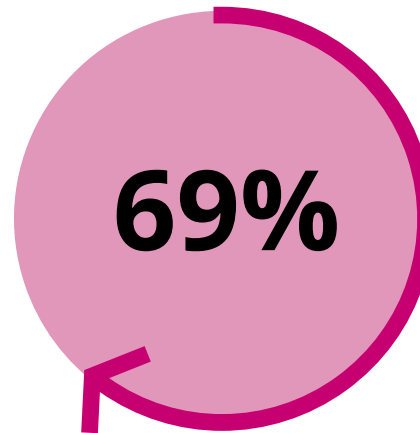
- Suite à une modification de process demandée par la CECMC, lorsque le Médiateur constate qu'il n'y a pas d'anomalie et qu'il n'y a donc pas matière à faire une proposition de règlement amiable, il en explique les raisons et adresse une proposition de solution consistant en l'acceptation de ses explications. Cette proposition est de fait l'acceptation de la clôture du dossier.

Ainsi est désormais explicitement pris en compte le fait que le requérant puisse exprimer son refus quant à l'analyse pédagogique et les conclusions qui sont portées dans l'avis.

Dès lors, 71% de ces dossiers n'ayant pas fait l'objet d'un refus de la part des requérants peuvent donc être considérés comme acceptés par ces derniers.

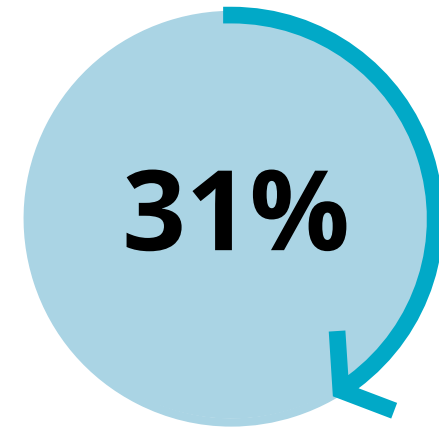
→ Ainsi en 2022, la Médiation de l'eau a permis de **mettre fin à 73% des litiges** transmis à ses services.

1136 avis rendus et clos : les motifs de clôture



Avec proposition de règlement amiable (787 dossiers)

- 73 %** Clôture positive (**579 dossiers**)
- 14 %** Clôture négative (**111 dossiers**)
 - 50% Refus des consommateurs (**55 dossiers**)
 - 27% Refus des opérateurs des services (**30 dossiers**)
 - 23% Refus des parties (**26 dossiers**)
- 2%** Clôture partielle (**14 dossiers**)
- 11%** Clôture "pas de retour" (**83 dossiers**)



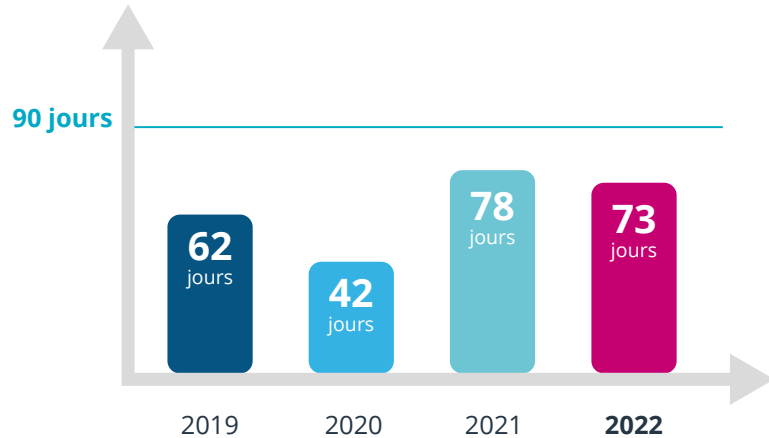
Avec proposition de solution consistant à accepter les explications du Médiateur car aucune anomalie constitutive d'un litige n'a été constatée (349 dossiers)

- 71%** Acceptation des consommateurs = (**247 dossiers**)
- 29%** Refus des consommateurs = (**102 dossiers**)

Dans ces dossiers, le Médiateur a un rôle pédagogique : en tant que tiers indépendant et impartial, il explique aux parties et principalement à l'attention du requérant les raisons pour lesquelles il considère après analyse qu'il n'y a pas de litige (respect de la réglementation, pratique conforme du professionnel, égalité des usagers devant le service public...)

Sur le périmètre de la médiation de consommation, 1280 dossiers au total ont fait l'objet d'un avis en 2022 (certains n'étaient pas encore clos au 31 décembre 2022 et ne sont pas pris en compte dans cette analyse).

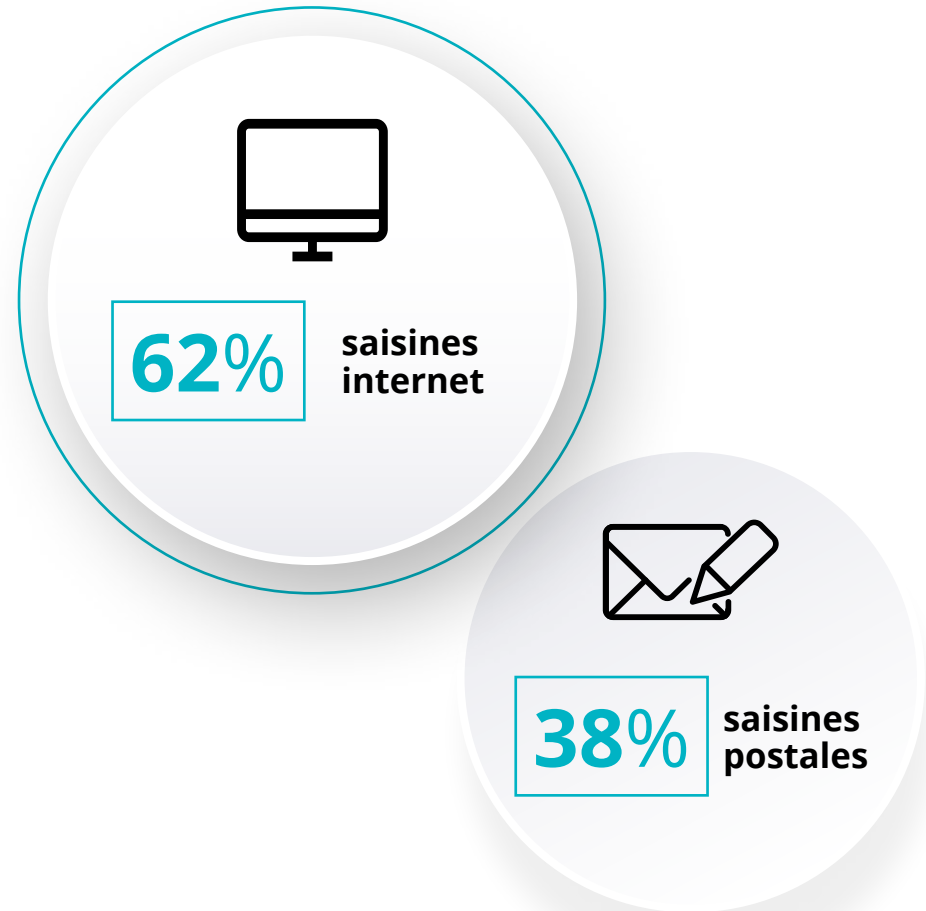
Délai moyen de traitement d'un dossier



Le Délai Moyen de Traitement a diminué cette année de 5 jours. Pour autant, il est le résultat de la persistance d'un stock d'avis restant à traiter en 2022 suite à l'importante volumétrie des dossiers entrés sur l'année 2021.

Mode de saisines

Une répartition au profit des saisines en ligne qui repart à la hausse en 2022 avec une augmentation de 5 points.



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Application de la Loi Warsmann : **spécificités**

La consommation de référence à prendre en compte en cas d'absence totale ou partielle d'historique ou en cas de fuite relevant de la responsabilité du service

L'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), loi dite « Warsmann », établit une obligation d'alerte à la charge du service et prévoit un écrêtement sur les redevances d'eau potable en cas de fuite sur canalisation après compteur. Cette alerte et cet écrêtement sont effectués lorsqu'une augmentation anormale du volume d'eau consommé est constatée.

Cet article prévoit qu' « 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 ».

Une consommation est donc anormale si elle excède le double des consommations enregistrées sur les trois périodes équivalentes précédentes.

Plusieurs difficultés relatives à l'application de cette disposition sont ressorties des litiges soumis à l'examen du Médiateur de l'eau :

→ Tout d'abord, cette loi a vocation à s'appliquer pour les fuites sur canalisation survenues après compteur sur les installations privatives de l'abonné dont ce dernier est responsable. Cependant, lorsque la fuite relève de la responsabilité du service, elle n'entre donc pas dans ce cadre. Ainsi, en cas de fuite survenant après compteur mais pouvant relever de la responsabilité du service (à titre d'exemple : fuite survenant à la suite du changement de compteur), le volume intégral de fuite n'a pas à être supporté par l'abonné. Il convient donc de se baser sur la consommation moyenne habituelle de l'abonné et non sur le double de cette dernière pour procéder à l'écrêtement.

→ S'agissant 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 », qui permet d'établir la consommation de référence, il arrive qu'il n'existe pas d'historique de consommation de l'abonné sur les trois années précédant la surconsommation ou que celui-ci soit insuffisant.

- Aussi, il est possible de se baser sur ses consommations antérieures remontant à moins de trois ans, à plus de trois ans dans le cas où le compteur n'a pas été relevé une année, ou à celles postérieures à la surconsommation. Ces dernières permettent de se rapprocher au plus près de la consommation moyenne habituelle réelle de l'abonné.

- En cas d'absence totale d'historique, au regard du Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD) datant de 2018, il n'est plus possible de se référer aux consommations des occupants précédents. En effet, ce règlement européen « établit des règles relatives à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et des règles relatives à la libre circulation de ces données. » (Article premier). Cette notion de « données personnelles » est large et peut comprendre toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, ce qui inclut les consommations d'autres usagers.

Dans un tel cas, si aucune consommation réelle n'est à la disposition du service d'eau, il est alors possible de se référer à une moyenne établie grâce aux données des abonnés à proximité ou aux données recueillies par l'Observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement. Ces données sont reprises dans les rapports de l'Observatoire et permettent de mettre en évidence la consommation domestique moyenne par habitant par an pour chaque département. C'est donc à partir du double de cette consommation de référence que le service pourra déterminer s'il doit remplir son obligation d'alerte ou procéder à un écrêtement des redevances d'eau potable en vertu de l'article repris ci-dessus. →

Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande, en l'absence d'historique de consommation remontant à 3 ans, de se référer aux consommations disponibles antérieures ou postérieures à la surconsommation. A défaut, il recommande de se référer aux données recueillies par l'Observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement reprises dans ses rapports.

Également, le Médiateur invite les services à intégrer une moyenne de référence dans le système de facturation afin que l'alerte se déclenche automatiquement pour les abonnés qui ne disposent pas d'historique de consommation.

Aux abonnés, le Médiateur recommande de relever le compteur régulièrement afin de disposer éventuellement d'une consommation réelle de référence à transmettre au service. Il recommande également de préciser au service le nombre d'occupants dans le logement afin que ce dernier puisse établir une moyenne de consommation la plus fiable possible en cas d'absence d'historique de consommations réelles.



Les obligations d'alerte par le service en cas d'augmentation anormale de la consommation

L'obligation d'alerte à la charge du service naît lorsque le double du volume moyen habituel consommé par l'abonné est dépassé. L'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) dispose en effet que « *Dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné* ». Cette alerte doit également préciser « les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture prévu au III bis de l'article L.2224-12-4 » (article R.2224-20-1 II du CGCT).

Le Médiateur a été saisi de plusieurs litiges où l'abonné estimait ne pas avoir été correctement alerté de sa surconsommation. Selon les dispositions précitées, il revient au service d'eau d'une part d'attirer formellement l'attention de l'abonné lorsqu'une hausse de consommation est constatée et, d'autre part de lui exposer de manière détaillée les modalités permettant de bénéficier d'un plafonnement de la facture d'eau potable.

Il en ressort qu'un encart informatif, reprenant les dispositions de la loi dite « Warsmann », reporté systématiquement sur toutes les factures ne constitue qu'une alerte « partielle » dans la mesure où il n'a pas été porté spécifiquement à l'intention de l'abonné que sa consommation était anormale.

A fortiori, la seule facture laissant apparaître une hausse de la consommation ne peut constituer une alerte à destination de l'abonné.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande de prévoir une alerte de surconsommation d'une part distincte de la facture, ou sur la facture mais attirant clairement l'attention de l'abonné sur la hausse de consommation et, d'autre part, reprenant précisément à l'écrit les conditions d'application de la loi dite « Warsmann ».

Il recommande également de procéder à l'envoi de cette alerte au plus tôt après la relève indiquant la surconsommation et ce, afin de limiter la perte d'eau et les conséquences financières de la surconsommation pour l'abonné.

Aux abonnés, le Médiateur recommande de surveiller leur consommation en relevant régulièrement le compteur afin d'anticiper l'existence éventuelle d'une fuite ou d'un écoulement. →

La réparation de la fuite par l'abonné ou par une entreprise non spécialisée en plomberie

L'article L2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) qui prévoit un plafonnement de facture est applicable lorsque l'abonné transmet « dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa du présent III bis, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations. [...] ». L'article R.2224-20-1 de ce même code précise que « l'attestation d'une entreprise de plomberie à produire par l'abonné indique que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation ».

Aussi, afin que le service soit en mesure d'appliquer ce texte, il est nécessaire que l'attestation d'entreprise de plomberie transmise par l'abonné mentionne avec précision la localisation de la fuite ainsi que la réparation de cette dernière et la date à laquelle cette réparation a eu lieu.

Dans le cas où l'abonné a été informé des conditions d'application de la loi dite « Warsmann », il est en mesure de respecter ces conditions et donc de faire appel à une entreprise de plomberie et de transmettre une attestation détaillée.

Néanmoins, le Médiateur a été saisi de litiges où la réparation de la fuite avait été effectuée par l'abonné, un tiers ou une entreprise autre avant l'alerte du service. De telles circonstances ne doivent pas porter préjudice à l'abonné et entraîner un refus d'écrêtement sur les redevances d'eau potable et/ou un refus de réduction sur les redevances d'assainissement. En effet, une réparation effectuée avant l'alerte aura permis de limiter la perte d'eau et ainsi démontré un comportement responsable de l'abonné soucieux de ses installations.

Dans d'autres cas, la réparation n'avait pas été effectuée par une entreprise de plomberie car aucune alerte n'avait été faite ou bien celle envoyée ne détaillait pas les conditions d'application de la loi dite « Warsmann ». Or, lorsque l'obligation d'alerte à la charge du service n'est pas respectée ou l'est partiellement (par exemple dans le cas d'une alerte orale), l'abonné n'a pas connaissance des conditions à remplir pour se voir appliquer cette loi. Dans un tel cas, il ne serait pas équitable de refuser un plafonnement de la facture pour cette raison, l'abonné n'ayant pas été informé de la nécessité de faire intervenir une entreprise de plomberie.

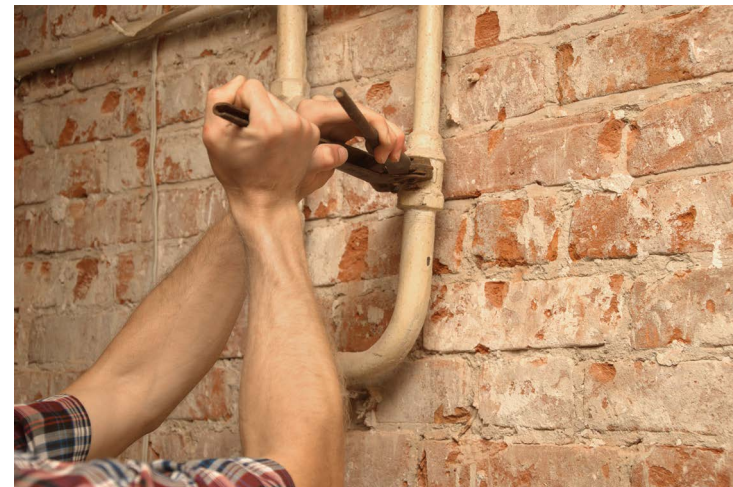
En tout état de cause, il apparaît que les professionnels ne répondant pas strictement à la définition d'entreprises de plomberie peuvent néanmoins disposer des compétences nécessaires pour procéder à la réparation de fuites sur canalisation. Aussi, les attesta-

tions de réparation émanant de ces entreprises pourraient être prises en compte. Le service a d'ailleurs toujours la possibilité de vérifier sur place la bonne réparation de la fuite. Il peut également constater l'efficacité d'une telle réparation lorsque la consommation de l'abonné revient à la normale à la suite d'une hausse de consommation.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande de ne pas pénaliser l'abonné lorsque la réparation de la fuite a été effectuée, avant l'alerte, par l'abonné lui-même ou par une entreprise qui n'est pas spécialisée dans le domaine de la plomberie, en vérifiant éventuellement sur place la bonne réparation de la fuite ou en demandant un justificatif d'assurance de l'entreprise, etc.

Aux abonnés, le Médiateur recommande à la découverte d'une fuite, de se rapprocher du service pour connaître les démarches à effectuer et les respecter, puis à privilégier les entreprises de plomberie lors de la réparation d'une fuite sur canalisation, comme l'exige la loi dite « Warsmann ». ■



Les fuites lors d'une absence prolongée

En cas d'absence prolongée, certains abonnés pensent de bonne foi sécuriser leurs installations privées en fermant le robinet avant compteur. Or, les équipements installés avant compteur font partie du réseau public et en principe ne peuvent pas être manœuvrés par les abonnés, ce qui est généralement présenté comme une interdiction dans le règlement du service. Aussi, pour protéger efficacement les installations dont ils ont la responsabilité les abonnés doivent fermer uniquement le robinet après compteur et l'ensemble des robinets de l'installation privée. Si le branchement ne dispose pas d'un tel mécanisme, il est fortement recommandé à l'abonné d'en faire installer un à ses frais.

Par ailleurs, les abonnés doivent s'assurer du bon fonctionnement des installations privées et ainsi contrôler, entretenir et remplacer ces dernières si nécessaire.

Dans les cas soumis au Médiateur, le plus souvent l'installation privée ne comportait pas de robinet après compteur et l'abonné avait fermé le robinet avant compteur, pensant ainsi protéger ses installations.

Néanmoins, un robinet peut ne pas être totalement étanche ou être mal fermé, laissant passer de l'eau même lorsqu'il est censé être fermé. Aussi, lorsque simultanément un appel d'eau volontaire ou involontaire a lieu (chasse d'eau défaillante, fuite sur canalisation, robinet laissé ouvert, etc.), de la consommation est enregistrée sur le compteur.

Le volume d'eau enregistré résultant d'une installation après compteur, les dispositions de la loi dite « Warsmann » prévoyant un plafonnement de la facture d'eau et d'assainissement peuvent être appliquées dès lors que les conditions cumulatives sont remplies (fuite sur canalisation, réparation par un plombier, délai d'un mois pour réparer la fuite et demander un écrêtement).

Cependant, celles-ci ne peuvent pas être appliquées lorsque la consommation résulte d'un robinet laissé ouvert volontairement ou par inadvertance.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur de l'eau recommande de conseiller aux abonnés de faire installer un robinet après compteur et de ne pas manœuvrer le robinet avant compteur. Il les invite à appliquer les articles L.2224-12-4 III bis, R.2224-20-1 et R.2224-19-2 du Code Général des Collectivités Territoriales lorsque les conditions sont remplies.

Aux abonnés, le Médiateur de l'eau recommande d'installer un robinet après compteur et de ne pas manipuler le robinet avant compteur.

Il les invite à contrôler régulièrement le bon fonctionnement des installations situées après compteur et de veiller à bien fermer l'ensemble des robinets de l'installation privée après la réalisation d'une purge, et ce, même si le robinet avant ou après compteur est en position fermée. ■



Les coupures d'eau en l'absence d'abonnement ou pour non-accès au compteur

Le Médiateur a été saisi par des abonnés signalant avoir subi une fermeture ponctuelle ou permanente de l'alimentation en eau de la part du service d'eau et invoquant la loi « Brottes ».

La loi Brottes dans son article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles interdit aux opérateurs de fermer l'alimentation en eau d'une résidence principale pour non-paiement des factures.

En effet, cet article dispose que : « *Du 1^{er} novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation de contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles. [...]* Ces dispositions s'appliquent aux distributeurs d'eau pour la distribution d'eau tout au long de l'année. »

Aussi, l'alimentation en eau d'un abonné pour sa résidence principale ne peut pas être fermée en cas d'impayés. A contrario, il en ressort que cette procédure est néanmoins possible en cas d'impayés pour les résidences secondaires, les entreprises, etc.

Dans les cas soumis au Médiateur, le service reconnaissait cette intervention et expliquait l'avoir réalisée, non pas en raison de factures impayées, mais au motif soit qu'une consommation d'eau était enregistrée sur le compteur alors qu'aucun abonnement n'était souscrit pour ce dernier, soit que l'abonné ne laissait pas les agents accéder au compteur pour le relever ou le changer.

Dans le premier cas, aucun usager ne s'étant déclaré auprès du service d'eau, il n'a pas été mis en place de contrat et aucune facture d'eau n'est émise et n'est donc impayée. Un volume d'eau étant enregistré par le compteur, il peut aussi bien s'agir d'une fuite sur les installations après compteur que de la consommation effective d'une personne n'ayant pas encore souscrit d'abonnement.

Dans le second cas, l'usager refuse que le service accède au compteur pour procéder à des interventions sur celui-ci et ce, malgré plusieurs sollicitations émanant du service. Or, d'une part le compteur appartient au service d'eau et non à l'abonné, d'autre part ne pas permettre l'accès au compteur peut entraîner ultérieurement des conséquences financières importantes pour l'abonné telles qu'une régularisation de consommation sur plusieurs périodes ou la découverte d'une consommation anormale (fuite, écoulement d'eau, compteur bloqué, etc.) existante depuis le dernier relevé effectif. L'accès au compteur par un agent permet non seulement de relever l'index mais également de contrôler l'état du compteur, du branchement, l'absence de fuite, de vérifier si l'éventuelle bague d'inviolabilité est toujours en place, si le compteur doit être changé ou non, etc. Il est donc essentiel qu'un agent du service puisse accéder régulièrement aux compteurs.

La loi précitée interdit la fermeture de l'alimentation en eau uniquement en cas de factures impayées d'un abonné consommateur pour sa résidence principale. Cependant, cette procédure est applicable pour les autres cas : le branchement présente un risque de pollution du réseau public, une consommation est constatée sur le branchement alors qu'aucun abonnement n'est souscrit, ou encore en cas de refus d'accès au compteur, etc. Ces cas sont par principe mentionnés dans le règlement du service d'eau qui, pour mémoire, a été établi par la collectivité organisatrice du service d'eau et est applicable à l'ensemble des usagers de ce service.

Généralement, lorsqu'un tel cas survient et avant que l'alimentation en eau ne soit fermée, lorsque l'abonné est connu, celui-ci en est informé plusieurs fois par le service d'eau et la dernière demande contient par ailleurs une mise en demeure. Aussi, l'abonné est pleinement informé des conséquences et procédures dont il peut faire l'objet.

Aussi, au vu de ces éléments, la fermeture de l'alimentation en eau à titre préventif d'un branchement sans abonné ou dans l'impossibilité d'accéder au compteur d'un abonné du service est un moyen de régulariser la situation pour les deux parties. →

Les recommandations

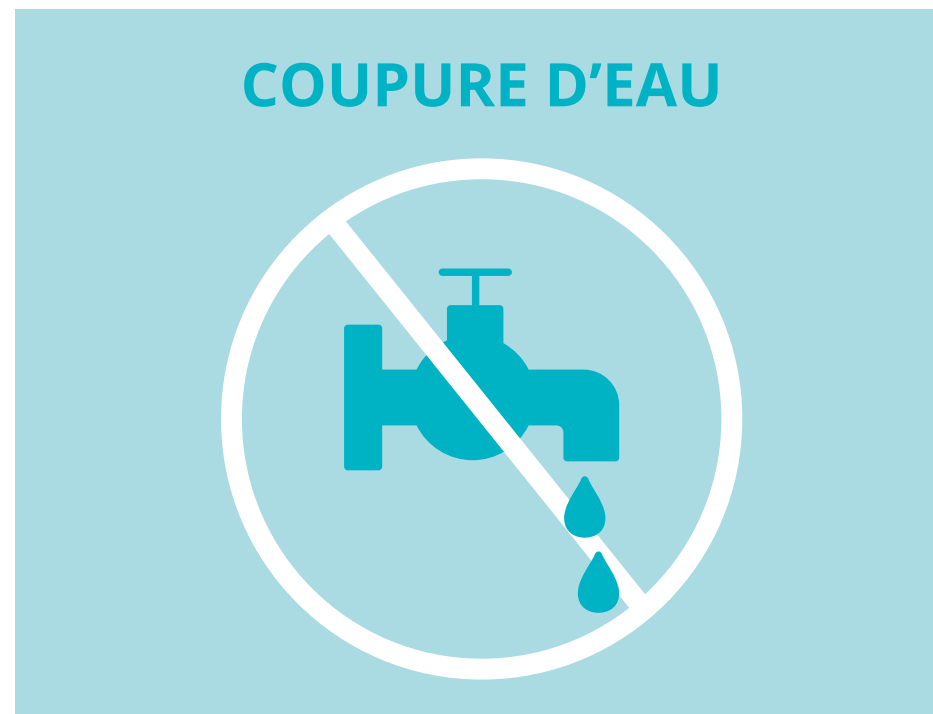
Aux services, le Médiateur de l'eau recommande de procéder à la fermeture du branchement (au niveau de la bouche à clef, par lentillage, etc.) dès la résiliation du précédent abonné et ainsi attirer clairement l'attention du nouvel occupant sur la nécessité de souscrire un abonnement pour pouvoir être alimenté en eau.

Par ailleurs, il les invite à assurer une communication effective concernant les raisons de la demande d'accès au compteur (relève, renouvellement, etc.) ainsi que les potentielles conséquences (régularisation de consommation, non-découverte d'une surconsommation, etc.).

Lorsque cela est réalisable et que le compteur est resté inaccessible aux agents à plusieurs reprises, le Médiateur recommande également de procéder au déplacement du compteur à l'extérieur des locaux et en limite de propriété publique/privée afin de le rendre accessible à tout moment.

Aux abonnés, le Médiateur de l'eau recommande lors de l'arrivée dans les lieux et ce, même si l'alimentation en eau est effective, de se renseigner auprès du bailleur, des voisins, etc. concernant la facturation de l'eau et ainsi se signaler auprès du service d'eau afin de souscrire un abonnement.

Par ailleurs, il invite les abonnés à laisser libre accès au compteur aux agents du service d'eau pour que les interventions de maintenance et vérification soient réalisées (relève, renouvellement, contrôle de bon fonctionnement, etc.). ■



Régularisation de consommation lors d'une inversion de compteurs et prescription

Le Médiateur a été saisi par des abonnés concernant la régularisation de leurs consommations suite à une inversion de compteurs. Celle-ci peut être due à une erreur d'attribution des compteurs par le service d'eau lors de l'enregistrement dans le logiciel informatique, de raccordement entre deux logements neufs ou bien encore d'affectation des compteurs par le service d'eau lors de la souscription des abonnements.

Lorsque cela se produit, les usagers concernés ne sont pas facturés de leur propre consommation mais de celle d'un autre abonné. Aussi, lors de la découverte de cette anomalie, le service d'eau doit procéder à une régularisation afin que les abonnés soient facturés de leur consommation effective et respective.

Deux cas de figure sont possibles :

- ➔ Soit les volumes facturés étaient inférieurs à la consommation réelle de l'abonné : ce dernier serait alors a priori redevable des volumes complémentaires non facturés par le service,
- ➔ Soit l'abonné a été facturé de volumes plus élevés que ceux réellement consommés : dans ce cas, une régularisation serait à opérer à son égard.

Dans les deux cas, le Médiateur constate que les services ou les abonnés opposent la prescription et indiquent que la régularisation ne peut se faire au-delà de deux, quatre ou cinq ans.

Le législateur n'ayant prévu aucune disposition particulière pour ce cas de figure précis, le Médiateur considère que l'application de la prescription apporte une sécurité juridique à la régularisation.

Plusieurs cas de figure peuvent exister :

- ➔ Les volumes facturés sont inférieurs à la consommation réelle :
 - L'abonné est un consommateur (au sens de l'article liminaire du code de la consommation) : la prescription applicable est **biennale** (article L.218-2 du code de la consommation) et le service pourra donc régulariser la facturation de l'abonné à hauteur de 2 années,
 - L'abonné n'est pas un consommateur : la prescription **quinquennale** prévue par le code de commerce (L.110-4 du code de commerce) est applicable. Le service pourra donc régulariser la consommation sur cinq ans.

- ➔ L'abonné a été facturé de volumes plus élevés que ceux réellement consommés :
 - La consommation devra être régularisée sur **cinq ans** lorsque le service d'eau est un délégataire (droit commun),
 - La consommation devra être régularisée sur **quatre ans** lorsque le service d'eau est une entité publique (Communauté de Communes, Métropole, Régie directe, etc.). En effet, la loi n°68-1250 du 31 décembre 1968 relative à la prescription des créances sur l'Etat, les départements, les communes et les établissements publics prévoit une prescription de quatre ans dans les cas où des paiements indus ont été effectués.

L'article 2224 du code civil fixe le point de départ de la prescription « à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ». Ainsi, le point de départ de la prescription est à compter de la date où le service et/ou l'abonné a connaissance de l'inversion des compteurs permettant d'effectuer une régularisation.

Pour autant, le Médiateur constate que certains services remboursent leurs abonnés sans appliquer de prescription, ce que le Médiateur ne peut qu'encourager étant donné que dans la majorité des cas, l'abonné n'est pas à l'origine de l'inversion de compteurs.

Les recommandations

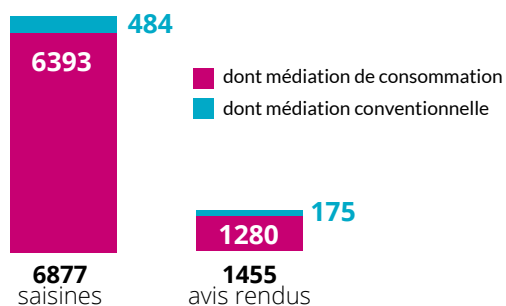
Aux services, le Médiateur recommande, lors de la relève des compteurs, de veiller à ce que le numéro du compteur soit identique sur l'appareil de comptage et dans le fichier client.

En cas d'inversion de compteurs constatée, d'en informer les abonnés concernés dans les meilleurs délais, de réaliser un constat en leur présence en relevant les compteurs puis de procéder à la régularisation de la consommation en appliquant, en fonction de la situation, a minima la prescription adéquate.

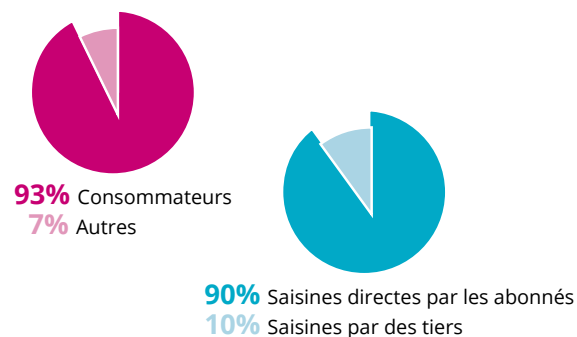
Aux abonnés, le Médiateur recommande d'une part de vérifier que le numéro de compteur inscrit sur les factures correspond à celui indiqué sur l'appareil et d'autre part de contrôler que l'index facturé par le service correspond à celui inscrit au compteur. En cas de constat d'une inversion de compteurs, d'en informer le service dans les meilleurs délais. ■

L'ACTIVITÉ GLOBALE DE LA MÉDIATION DE L'EAU

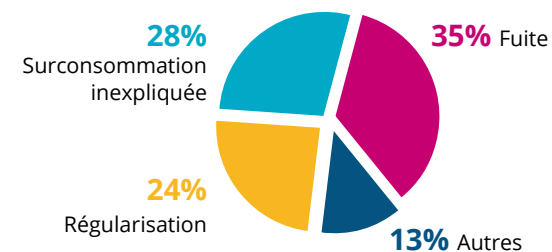
Saisines initiales et avis rendus



Représentativité des requérants



Motifs des litiges sur les avis rendus et clos en 2022 / abonnés non consommateurs



À noter une plus forte représentativité des problèmes de fuite (+9 points).

Avis clos en 2022 / Médiation abonnés non consommateurs

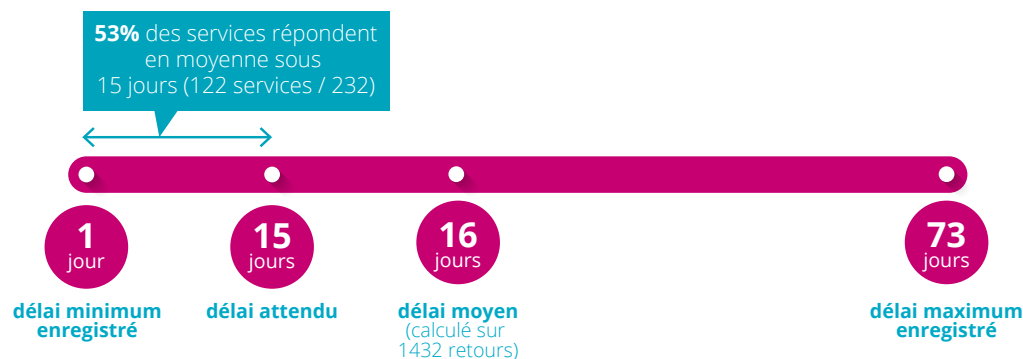
en comparaison à la médiation de consommation

Avec proposition		76%	+7 points
<i>acceptation</i>	63%		- 11 points
<i>refus</i>	16%		+2 points
<i>pas de retour</i>	20%		+ 9 points
<i>acceptation partielle</i>	2%		Idem
Sans proposition		24%	- 7 points
<i>Règlement amiable</i>	67%		- 4 points
<i>Refus des abonnés</i>	33%		+ 4 points

Constat (comme 2021) :

- plus de dossiers avec une proposition de règlement amiable ;
- moins de dossiers dont l'avis est accepté (sauf pour les dossiers sans anomalie).

Délai retour études préalables des services



Amélioration de nouveau cette année avec 2 jours gagnés sur la moyenne du délai de retour.

L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATION DE L'EAU



LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Associations d'élus



Fédérations professionnelles



Associations de consommateurs

- Association de Défense d'Éducation et d'Information des Consommateurs
-
- Association Force Ouvrière Consommateurs
-
- Confédération Générale du Logement
-
- Conseil National des Associations Familiales Laiques
-
- Les Associations Familiales Catholiques
-
- Confédération Nationale du Logement
-
- Confédération Syndicale des Familles
-
- Familles de France
-
- Familles Rurales
-
- Indecosa CGT
-
- ORganisation GÉNérale des CONSommateurs 75
-
- Union Nationale des Associations Familiales

Autres partenaires



Ce rapport annuel est réalisé sous la forme d'un document numérique afin de faciliter sa circulation et ainsi de le rendre accessible au plus grand nombre.

www.mediation-eau.fr/rapport

SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'EAU



En ligne
en remplissant le formulaire
de saisine sur :
www.mediation-eau.fr



Par courrier
en adressant le formulaire de saisine,
dûment rempli téléchargeable sur le site Internet, à
Médiation de l'eau - BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08