

FACTURE D'EAU EXCESSIVE, COMMENT REAGIR ?

La réception d'une facture d'eau peut parfois provoquer une mauvaise surprise, surtout si le solde est exorbitant. Quelle est la cause ? Il convient de faire les recherches nécessaires et mettre en place les recours adéquats. Quelques pistes.

Vous venez de vous apercevoir que votre facture d'eau a doublé, voire triplé, par rapport à celle de l'année précédente. Avant toute chose, vous devez vérifier s'il n'y a pas de fuite dans votre logement. Fermez tous les robinets et notez les chiffres du compteur. Si au bout de 4 heures, les chiffres ont changé alors que vous n'avez pas consommé d'eau, cela suppose que vous avez une déperdition quelque part.

Fuite de canalisation

Si vous recevez une facture élevée à cause d'une fuite de tuyauterie (ex : sous une baignoire). Vous devez déclarer, sous 5 jours au maximum, le sinistre à votre assurance habitation pour qu'elle prenne en charge les dégâts et les réparations. Vous ne pouvez pas demander à être indemnisé pour une surconsommation, sauf si vous avez une garantie spécifique.

Anomalie du compteur

S'il n'y a pas de fuite sur le réseau d'eau de votre logement, vous pouvez demander la vérification du compteur par votre fournisseur. En cas d'anomalie, il procédera à la réparation et rectifiera votre facture avec à la clé, un remboursement. En l'absence de dysfonctionnement, les frais de contrôle seront à votre charge. Il faut compter une fourchette de prix allant de 30 à 100 euros.

Consommation anormale :

Si la quantité d'eau consommée depuis le dernier relevé excède le double du volume moyen de consommation sur les 3 dernières années, le fournisseur doit vous avertir au plus tard lors de l'envoi de votre facture. Vous avez un mois pour réparer la fuite ou, en l'absence de fuite, réclamer une vérification du compteur au fournisseur. Vous pouvez demander à être dispensé de règlement de ce qui excède le double de votre consommation habituelle, si une fuite est détectée et que vous l'avez fait réparer. En cas d'absence de fuite, si un dysfonctionnement du compteur est décelé, vous n'avez pas à payer l'excédent.

Enfin, si votre fournisseur ne vous a pas averti de cette surconsommation anormale dans les délais, quelle que soit la cause, vous devez payer au maximum le double de votre consommation.

Charges locatives :

En tant que locataire, vos charges ont été régularisées du fait d'une consommation importante d'eau. Si c'est une copropriété et qu'elle n'est pas équipée de compteurs individuels, l'eau est facturée aux tantièmes selon la surface des logements. Dès lors, une augmentation de la consommation d'autres occupants peut se répercuter sur vos charges. Interrogez votre propriétaire et votre syndic sur cette augmentation. Vous pouvez demander au propriétaire d'intervenir auprès du syndic pour que la copropriété mette à l'ordre du jour de la prochaine Assemblée Générale l'adoption d'une individualisation des compteurs.

Si les compteurs sont individualisés et les factures d'eau à votre nom, c'est à vous d'intervenir auprès du service des eaux pour signaler une anomalie.

Bon à savoir

Vous avez 2 ans pour contester une facture si l'eau est distribuée en régie par la commune et 4 ans si elle est desservie par une entreprise privée

Arnaud FAUCON

LE MEDIATEUR DE L'EAU : UN RECOURS MECONNU

A condition d'avoir fait une réclamation écrite à votre distributeur, non satisfaisante ou restée sans réponse pendant plus de 2 mois, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de l'eau.

La saisine du médiateur interrompt la prescription, vous pourrez donc saisir la justice si aucune solution n'est trouvée. Surtout joignez tous les documents justificatifs (courriers, factures...).

A compter de la réception de votre dossier, le médiateur a 90 jours pour rendre un avis que vous êtes libre de suivre ou pas. Le fournisseur d'eau et vous avez un mois pour l'informer de votre décision. Vous pouvez éventuellement formaliser votre accord par écrit

Contact :

Médiateur de l'eau – BP 40463 – 75366 Paris cedex 08 ou sur www.mediaion-eau.fr.

CONSOMMATION MOYENNE :

La consommation moyenne d'eau est d'environ 40m³ par an et par personne. Dans la réalité, la consommation varie sensiblement d'un ménage à l'autre selon nos habitudes de vie. Il faut savoir que :

Une chasse d'eau consomme 6 à 12 litres.

Une vaisselle à la main consomme 10 à 30 litres.

Un lave-vaisselle consomme 20 à 40 litres.

Une douche consomme 30 à 100 litres.

Un bain consomme 75 à 200 litres.

Un lave-linge consomme 80 à 140 litres.

Le lavage d'une voiture consomme environ 200 litres.

L'arrosage du jardin consomme 1 000 à 2 000 litres par heure.

Répartition des consommations d'eau pour un ménage :

Boisson 1% – cuisine : 6% - vaisselle : 10% - linge : 12 % - sanitaires : 20% - hygiène : 40% - lavage voiture, jardin : 6% - nettoyage des locaux : 5%. Au total 7% de la consommation globale sert à l'alimentation, 93% pour l'hygiène et le nettoyage