



Distribution de l'eau potable

La distribution de l'eau potable est un service public confié aux collectivités territoriales qui déterminent librement leur mode de gestion : soit directement, soit en déléguant ce service à une entreprise privée.

Le contrat de fourniture : le règlement de service en eau potable

Les communes et les groupements de collectivités territoriales établissent pour chaque service d'eau ou d'assainissement dont ils sont responsables un règlement de service définissant les prestations assurées par le service d'eau ainsi que les obligations respectives de l'exploitant et des abonnés.

Le règlement de service, qui doit être porté à la connaissance de l'abonné, constitue le contrat entre le distributeur et le consommateur particulier.

Sont interdites dans les contrats de fourniture d'eau :

Les clauses

- réclamant une caution ou un dépôt de garantie aux consommateurs;
- imposant à l'abonné un délai supérieur à 15 jours pour résilier son contrat de fourniture d'eau potable;
- prévoyant une consommation d'eau forfaitaire;
- déterminant une durée minimum du contrat.

(liste non exhaustive)

Les clauses abusives

- qui empêchent le consommateur de faire valoir ses droits en réparation du préjudice subi, en cas de non respect des obligations du distributeur ;
- qui réservent au professionnel le droit de réduire ses obligations contractuelles ;
- qui interdisent aux consommateurs de résilier leur contrat de fourniture ;
- qui permettent aux professionnels de retenir les sommes versées au titre de prestations non exécutées ;
- qui excluent pour le consommateur toute possibilité de recours en cas de litige avec le service d'eau.

(liste non exhaustive)

La présentation de la facture d'eau potable

Les principaux éléments de la facture d'eau sont:

- une rubrique « distribution de l'eau », qui distingue :

- une part fixe (l'abonnement) relative aux charges de construction, d'amortissement et d'entretien du réseau de distribution d'eau potable ;
- une part variable calculée en fonction du volume d'eau réellement consommé par l'abonné pendant la période de facturation. Le cas échéant, la facture précise s'il s'agit d'une estimation. Le fournisseur doit porter à la connaissance des consommateurs le mode d'évaluation de cette estimation.

- pour les réseaux collectifs, une rubrique « collecte et traitement des eaux usées », qui distingue :

- une part fixe (l'abonnement) relative aux charges de construction, d'amortissement et d'entretien du réseau d'évacuation des eaux usées.
- une part variable calculée en fonction du nombre de m³ d'eau usée évacuée du domicile de l'abonné (volume d'eau consommé).
- une rubrique « prélèvements des organismes publics », qui recouvre :
 - la redevance pour la modernisation des réseaux (reversée à l'Agence de l'eau)
 - la redevance pour la lutte contre la pollution (reversée à l'Agence de l'eau)
 - la redevance pour Voies navigables de France, établissement public chargé du domaine public fluvial.

La facture mentionne le montant global hors taxes et toutes taxes comprises.

La facture doit également contenir les informations suivantes :

- la période de facturation
- l'ancien et le nouvel index
- le n° de téléphone en cas d'urgence
- les coordonnées postales et téléphoniques des services d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées
- la date limite de règlement de la facture
- les modalités de paiement.

Les recommandations de la commission des clauses abusives (CCA)

La CCA placée auprès du ministre de la consommation peut être saisie des contrats établis entre professionnels et consommateurs afin d'y rechercher les clauses qui pourraient présenter un caractère abusif (autres que celles listées par le code de la consommation).

Dans ses recommandations portant sur les contrats de fourniture d'eau aux particuliers, la CCA a établi deux listes de clauses à éliminer de ces conventions. Plusieurs clauses dénoncées par la CCA sont désormais interdites par la législation relative à la distribution de l'eau potable (ex : caution). Pour les clauses à éliminer des contrats qui n'ont pas été reprises par la législation les recommandations restent d'actualité.

Tout abonné à un service d'eau peut saisir la juridiction compétente pour dénoncer le caractère abusif d'une clause contractuelle. Le juge saisi peut apprécier le caractère abusif de la clause visée au regard des recommandations de la CCA. Il peut aussi recueillir l'avis de la CCA sur la clause en question. En revanche, la CCA ne peut être saisie directement d'un litige entre abonné et fournisseur d'eau.

La facture d'eau impayée

En matière de facture impayée, la procédure à suivre par les fournisseurs d'eau est déterminée par la réglementation. Plusieurs délais sont à respecter avant toute interruption de livraison d'eau à l'abonné. 14 jours après la date limite de paiement de la facture d'eau, le fournisseur informe l'abonné par courrier que toute fourniture d'eau pourra être suspendue si la facture n'est pas réglée dans un délai de 15 jours.

Si dans ce délai de 15 jours, il n'y a pas d'accord entre le fournisseur d'eau et le consommateur sur les modalités de paiement, le fournisseur peut, après en avoir informé l'abonné par courrier, suspendre la fourniture d'eau après un délai de 20 jours.

Au regard de la procédure mise en place par la réglementation, tout arrêt de la fourniture d'eau ne peut intervenir avant un délai de 49 jours, après la date limite initiale de paiement de la facture. Dans le cas où l'abonné bénéficierait d'un tarif social pour son habitation principale, le service d'eau doit informer l'abonné qu'une aide du fonds de solidarité pour le logement peut lui être apportée, le délai de 49 jours est alors porté à 65 jours au moins.

Textes applicables

- Code général des collectivités territoriales - Article L2224-12 et suivants
- Code général des collectivités territoriales - Dérogation à la consommation forfaitaire : article R2224-20
- Code de la consommation - Article R132-1
- Arrêté du 10 juillet 1996, modifié, relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées
- Recommandations n°85-01 de la CCA du 19/11/1982 et n°01-01 du 25/01/2001
- Décret 2008-780 du 13/08/2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\) de votre département.](#)

Actualisé en août 2012