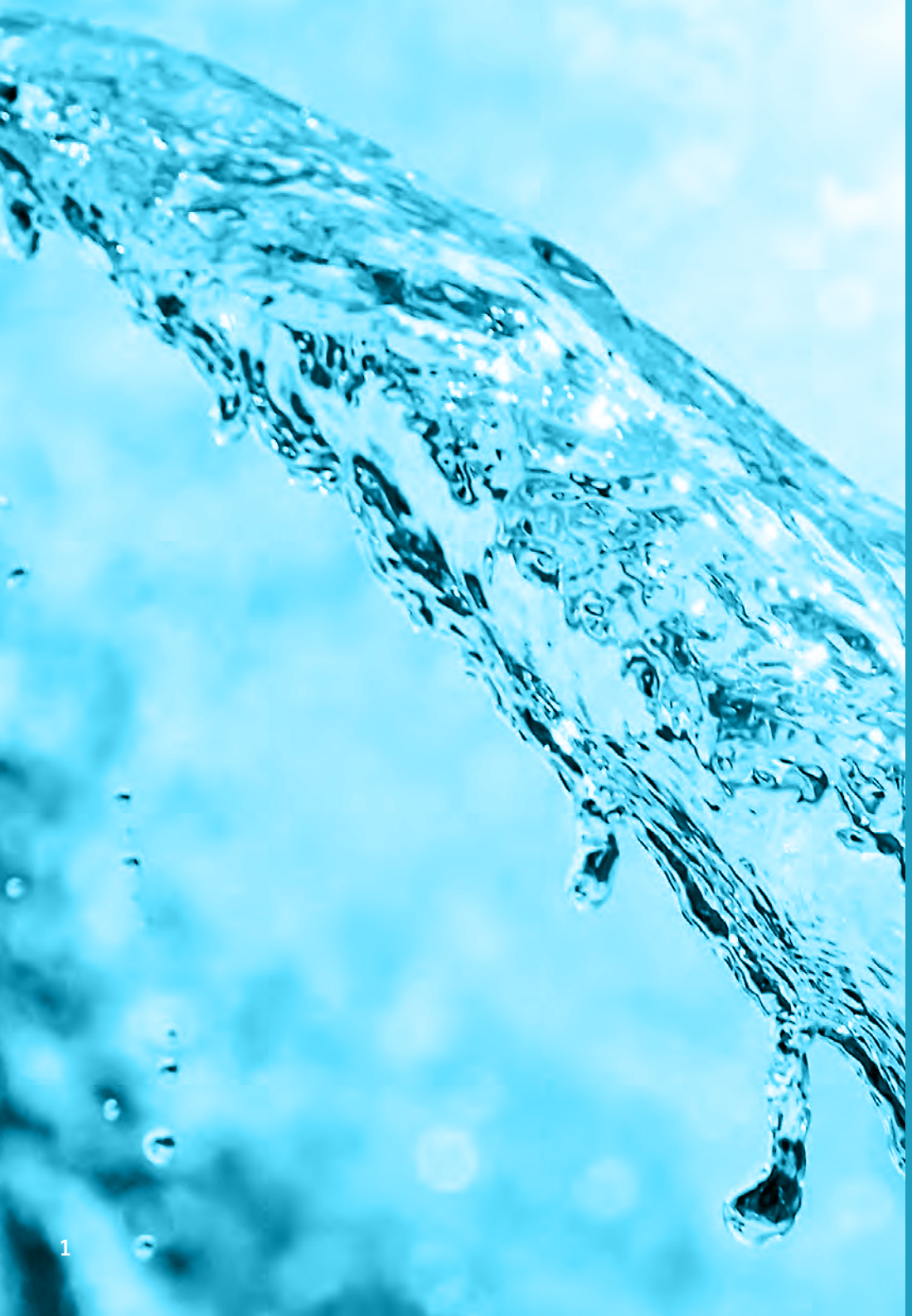
Rapport annuel 2016



Médiation de l'eau



EDITO DU MÉDIATEUR ..... page 2

ACTUALITÉS

- Impacts de la réglementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016 ..... page 3
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau ..... page 5

ACTIVITÉ

- Activité de la Médiation de l'eau en 2016 ..... page 11
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau ..... page 19

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences ..... page 21
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau ..... page 22
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation ..... page 23

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ? ..... page 25
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ? ..... page 26
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ? ..... page 27
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ? ..... page 28

ANNEXES

- Les sites à consulter ..... page 29
- Saisir le Médiateur de l'eau ..... page 30
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau ..... page 31



Dominique BRAYE
Médiateur de l'eau

En tant que nouveau Médiateur de l'eau, je dois reconnaître que l'année 2016 a été particulièrement riche aussi bien en actualité qu'en activité.

Côté actualité, la nouvelle règlementation sur la médiation des litiges de la consommation est entrée en vigueur le 1er janvier 2016.

A quelques exceptions bien identifiées concernant le citoyen et non le consommateur (refus de raccordement, simple contrôle en ANC…) les services publics d'eau et d'assainissement entrent dans le champ de la médiation de consommation.
A partir de ce constat, les principales institutions nationales compétentes et représentatives en matière de services publics d'eau et d'assainissement en France ont délibérément fait le choix de s'associer dans une seule et même médiation « sectorielle » : la Médiation de l'eau. De nouveaux statuts ont été adoptés à cette occasion début 2016. Ce choix présente l'avantage de faire bénéficier, tant aux consommateurs qu'aux opérateurs publics et privés, d'un dispositif national bien identifié par tous les acteurs, fortement mutualisé et professionnalisé.

« Ayant succédé à Marc CENSI en novembre 2015, depuis déjà 1 an et demi j'occupe la fonction de Médiateur de l'eau. Je tenais à réitérer ici mon engagement dans l'accomplissement de la mission qui m'a été confiée et dans le respect des valeurs de la médiation que sont : l'indépendance, l'impartialité, la compétence et la diligence. »

C'est dans ce contexte que j'ai été auditionné début janvier 2016 par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et notifié auprès de la Commission Européenne comme Médiateur de la consommation pour les services publics d'eau, d'assainissement collectif et non collectif.
Au-delà des opérateurs (délégataires, sociétés publiques locales et régies) déjà partenaires de la Médiation de l'eau avant l'entrée en vigueur de la règlementation, ces avancées ont entrainé un développement significatif de la Médiation de l'eau auprès des régies : c'est ainsi que plus de cent cinquante nouvelles conventions de partenariat ont été établies au cours de l'année 2016.
La Médiation de l'eau est ainsi devenue accessible en 2016 à environ 85% de la population française.

Côté activité, une augmentation importante du nombre de saisines (+55% par rapport à 2015), a été constatée : les consommateurs et les professionnels prenant progressivement connaissance de leurs droits pour les uns, de leurs obligations pour les autres. En complément de l'analyse de l'activité 2016, j'ai souhaité établir un bilan dans la durée de l'évolution de l'activité de la Médiation de l'eau après 7 ans d'existence.

J'ai également tenu à apporter un éclairage sur les conséquences de changements intervenus dans la réglementation et méritant à mon sens d'être signalés.

Enfin, vous trouverez mes recommandations tant aux services qu'aux abonnés pour éviter le renouvellement de certains litiges à caractère récurrent.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport annuel de 2016.

ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- **Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016**
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ

- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016

Le Médiateur de l'eau a été notifié à la Commission Européenne par la CECMC (Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation) le 29 janvier 2016.

Le Médiateur de l'eau est le médiateur de la consommation reconnu pour les litiges relevant de l'exécution du service public de l'eau, de l'assainissement collectif et non collectif.
C'est le fruit du choix effectué par les associations et fédérations représentant aussi bien les collectivités locales organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement (AdCF, AMF, FNCCR) que des fédérations d'opérateurs publics et privés : FedEPL pour les SEM et SPL, FNCCR pour les régies, FP2E et FDEI pour les délégataires qui se sont rassemblés pour disposer d'un outil unique professionnalisé, fortement mutualisé et rationalisé afin d'en maîtriser les coûts.

L'outil répondant le mieux aux besoins recherchés s'est avéré être la Médiation de l'eau dont la forme associative est une garantie d'indépendance pour les consommateurs. Pour mémoire, cette association a pour but de faciliter le règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau ou d'assainissement des eaux usées, opposant un consommateur à son service d'eau ou d'assainissement situé en France Métropolitaine et Outre-Mer.

ASSOCIATION DE LA MÉDIATION DE L'EAU

Association loi 1901 - fondée le 27 octobre 2009

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Jean Claude WEISS
Assemblée des Communautés de France (AdCF)

Trésorier : Igor SEMO
Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E)

ADMINISTRATEURS

Associations d'Elus :

AdCF :
Jean-Luc BARBO
Nicolas PORTIER

AMF :
Claire DELANDE
Stéphane HAUSSOULIER
Denis MERVILLE

FNCCR :
Maryvonne BUCHERT
Geneviève LE LANNIC

Opérateurs de SPEA :

FDEI :
Pierre ETCHART

FedEPL :
Francis GROSJEAN

FNCCR :
Joseph HERMAL

FP2E :
Tristan MATHIEU
Marc Michel MERLIN
Françoise ZINK

L'association de la Médiation de l'eau constitue un support qui met à la disposition du Médiateur de l'eau les moyens nécessaires à la bonne exécution de sa mission : une équipe dédiée et la logistique associée (locaux, site internet...). Le Médiateur de l'eau constitue ainsi pour les professionnels opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement le recours amiable conforme à la règlementation applicable depuis le 1er janvier 2016.
Il en résulte que ces services d'eau et d'assainissement se conforment progressivement à la nouvelle règlementation en établissant des conventions de partenariat et de prestations avec la Médiation de l'eau. Au cours de l'année 2016, cent cinquante nouvelles conventions ont été établies avec des services de toutes tailles ; parmi les plus importants d'entre eux qui avaient recours, antérieurement à l'entrée en vigueur de la réglementation, au Médiateur de la collectivité, le choix de recourir au Médiateur de l'eau a d'abord été dicté par sa reconnaissance comme Médiateur de la consommation notifié à la Commission Européenne. Mais ce choix s'explique aussi par d'autres considérations importantes comme, d'une part, une identification aisée du Médiateur de l'eau par les consommateurs, d'autre part une compétence acquise et reconnue à travers le traitement cumulé de litiges récurrents qui restent peu nombreux dans le secteur de l'eau et de l'assainissement (pour mémoire en 2016, la Médiation de l'eau a traité 616 litiges pour 31 millions d'abonnés représentant 85% de la population), ce qui représente en moyenne 1 litige par an pour un service de 50 000 abonnés. La pertinence du traitement d'un tel litige, qui reste marginal pour un service, par une structure fortement mutualisée et professionnalisée sur le seul secteur de l'eau et de l'assainissement est ainsi clairement démontrée tant en terme de coût que d'efficience ; en 7 années d'exercice la Médiation de l'eau a ainsi acquis une expérience cumulée et une compétence reconnue tant par les opérateurs que par les consommateurs dont tous les acteurs peuvent tirer profit au travers de ses recommandations issues d'un retour d'expérience important.

Compte tenu des partenaires sous convention à fin 2016, le Médiateur de l'eau est déjà accessible à plus de 31 millions d'abonnés représentant environ 85% de la population. A terme, pour les motifs exposés plus haut, l'association a pour vocation d'être accessible à la quasi-totalité des consommateurs, abonnés auprès d'un service, sur le territoire français.

	Avant 2016	En 2016	Évolution
% population française couverte	70%	85%	+21,4%
Nombre d'abonnés	25,8 millions	31 millions	+20%
Nombre de conventions de partenariat signées	112	259	+231%



ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- **Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau**

ACTIVITÉ

- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

Les exigences de la réglementation ont amené le Médiateur de l'eau d'une part, à faire évoluer l'étude d'examinabilité des dossiers pour la renforcer et d'autre part, à adapter certains points dans la procédure d'instruction du dossier, une fois celui-ci devenu examinable.
Dans un premier temps, lorsque la saisine d'un requérant est réceptionnée elle fait l'objet d'une étude d'examinabilité (schéma n°1 : L'étude d'examinabilité pages 7 et 8).
Dans un deuxième temps, si l'étude d'examinabilité est concluante, le dossier est instruit par le Médiateur (schéma n°2 : L'instruction du dossier page 10).

L'étude d'examinabilité est une étape essentielle avant la phase d'instruction du dossier. En effet, lors de cette étude les services du Médiateur de l'eau examinent toute une série de prérequis permettant d'apprécier si le dossier remplit ou non les conditions pour être examiné.

Avec l'entrée en vigueur au 1er janvier 2016 de la règlementation sur la médiation de la consommation, de nouvelles questions ont été introduites telles que le fait d'identifier :

- Si la demande paraît infondée ou abusive,
- Si le litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal,
- Si l'opérateur est partenaire de la Médiation de l'eau et si le requérant a tenté préalablement de résoudre le litige au travers d'une réclamation écrite selon les modalités prévues dans le règlement de service ou le contrat d'abonnement : les services d'eau et d'assainissement ont ici un travail essentiel d'information et d'orientation à réaliser en amont de l'intervention du Médiateur.

Les opérateurs des services publics d'eau ou d'assainissement ont l'obligation de communiquer aux consommateurs les coordonnées du médiateur de la consommation compétent dont ils relèvent (cette information doit figurer sur le site internet, dans le règlement de service, les courriers ou messageries de réponses aux réclamations écrites). Tout manquement à cette obligation d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale dans les conditions prévues à l'article L.522-2 du code de la consommation.

Toutefois, l'attention des services est attirée sur le fait qu'il ne suffit pas d'indiquer les coordonnées du Médiateur de l'eau sur ces divers supports pour remplir les obligations règlementaires en la matière, il est aussi nécessaire d'avoir au préalable établi une convention de partenariat et de prestations avec la Médiation de l'eau afin d'en préciser les modalités de mise en œuvre.
Lorsqu'un litige n'a pu être réglé, l'abonné doit justifier devant le médiateur de la consommation d'avoir tenté de le résoudre au préalable auprès du service par une réclamation écrite. C'est la raison

pour laquelle, le service d'eau ou d'assainissement doit orienter et informer le mieux possible l'abonné sur la procédure à suivre pour que la réclamation écrite soit réalisée dans les conditions prévues par le règlement de service ou le contrat d'abonnement.

En conséquence, lors de l'étude d'examinabilité, le Médiateur de l'eau doit d'abord vérifier si le service est partenaire ou non de la Médiation de l'eau. Si tel n'est pas le cas, un courrier informatif lui est adressé afin de porter à sa connaissance les obligations en matière de médiation de consommation et lui proposer d'établir une convention de partenariat et de prestations avec ses services.
Puis, il doit ensuite contrôler que l'abonné a bien effectué une réclamation écrite auprès de l'opérateur du service public d'eau ou d'assainissement selon les dispositions prévues dans le règlement de service ou le contrat d'abonnement et que cette réclamation ne date pas de plus d'un an lorsque l'abonné saisit le Médiateur.



ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- **Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau**

ACTIVITÉ

- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau



saisine
(realisée par les requérants par courrier postal ou en ligne)

1 Le service d'eau et/ou d'assainissement est-il partenaire de la Médiation de l'eau ?

non Le Médiateur sollicite un partenariat,
- Le service REFUSE, le Médiateur informe le requérant qu'il ne peut pas instruire sa saisine,
- Le service ACCEPTE, l'étude d'examinabilité se poursuit,

oui L'étude d'examinabilité se poursuit,

2 L'abonné auprès du service d'eau et/ou d'assainissement est-il un consommateur tel que défini par le code de la consommation ? *

oui Le service a l'obligation de lui garantir un recours à un dispositif de médiation, l'étude d'examinabilité se poursuit,

non Le service n'a pas d'obligation mais la Médiation de l'eau permet d'aller au-delà des exigences règlementaires limitées aux stricts consommateurs, l'étude d'examinabilité se poursuit,

3 La demande est-elle infondée ou abusive ?

oui Le Médiateur informe le requérant que la demande est irrecevable,

non L'étude d'examinabilité se poursuit,

4 Le litige a-t-il déjà été examiné ou est-il en cours d'examen par un tribunal ou un autre Médiateur ?

oui Le Médiateur informe le requérant que la demande est irrecevable,

non L'étude d'examinabilité se poursuit,

* Lorsque le service devient partenaire il doit choisir dans la convention de partenariat entre 3 options :
- Seuls les consommateurs définis par le code de la consommation bénéficient du dispositif de médiation,
- Tous les consommateurs bénéficient du dispositif de médiation,
- Tous les consommateurs bénéficient du dispositif de médiation mais pour ceux qui ne relèvent pas de la définition du code de la consommation ils devront payer la moitié des frais d'instruction du dossier, l'autre moitié étant réglée par le service.

L'étude d'examinabilité



5 Le litige entre-il dans le champ de compétence du Médiateur ?

non Le Médiateur informe le requérant que la demande est irrecevable,

oui L'étude d'examinabilité se poursuit,

6 Le requérant a-t-il fait une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le règlement de service ou le contrat d'abonnement ?

non Le Médiateur informe le requérant de la procédure à suivre car sa saisine est prématurée :

- Il doit saisir le service aux coordonnées que le Médiateur lui indique,
- Si dans un délai de 2 mois il n'a pas eu de réponse du service ou si celle-ci est insatisfaisante il peut de nouveau saisir le Médiateur de l'eau,

oui L'étude d'examinabilité se poursuit,

7 Lors de la saisine du Médiateur de l'eau, la réclamation écrite faite auprès du service, date t-elle de plus d'un an ?

oui Le Médiateur informe le requérant qu'il doit de nouveau saisir le service aux coordonnées qu'il lui indique,

non L'étude d'examinabilité est terminée.

Lorsque toutes les condtions sont remplies le dossier devient examinable

ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- **Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau**

ACTIVITÉ

- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

Dès lors que toutes les conditions sont remplies, la saisine devient « examinable » et le dossier peut être instruit par le Médiateur de l'eau.

Selon la nature du litige et les documents transmis par le requérant lors de sa saisine, le dossier fait l'objet soit d'une instruction complète soit d'une instruction simple.

L'instruction complète consiste à réaliser dans un premier temps une étude préalable comportant un résumé des faits et le recueil de pièces complémentaires auprès de chacune des parties afin de disposer des éléments d'analyse nécessaires.

Puis, le Médiateur de l'eau apprécie en fonction des éléments d'information qui lui auront été communiqués s'il est en mesure d'instruire ou non le dossier.

Antérieurement au 1er janvier 2016, lorsque la nature du litige ne nécessitait pas de pièces complémentaires, le Médiateur effectuait des « réponses informatives » qui consistaient à éteindre le litige dès réception de la saisine du requérant en lui apportant directement une explication détaillée.

Le service d'eau et d'assainissement n'était pas forcément au courant du litige avec l'abonné si lors de la saisine du Médiateur de l'eau, aucune réclamation écrite n'avait été effectuée par le requérant auprès du service. Cependant, le Médiateur éteignait le litige puisqu'il apportait au requérant une explication circonstanciée lui permettant de comprendre la situation et ainsi d'apaiser les tensions entre les parties.

Avec la nouvelle réglementation, l'abonné doit impérativement effectuer une réclamation écrite au préalable auprès de son service et si le dossier est examinable le Médiateur doit adresser une notification d'entrée en médiation aux parties. Le Médiateur de l'eau a ainsi révisé sa procédure en n'apportant plus de réponses informatives à l'abonné et en créant l'instruction simple qui respecte le principe de la réclamation écrite préalable et la notification formelle aux parties.

L'instruction simple, consiste donc à instruire directement le dossier, dès lors qu'il est examinable, sans réaliser d'étude préalable puisqu'au regard de la nature du litige et des documents déjà à sa disposition, le Médiateur de l'eau considère que les éléments portés à sa connaissance sont suffisants pour remplir sa mission.

Avec ou sans étude préalable, le Médiateur dès qu'il dispose d'un dossier jugé suffisant procède à la notification aux parties, les informe du délai de 90 jours pour rendre son avis et leur rappelle qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation. Toutefois, au regard de l'article R.612-5 du code de la consommation en cas de « litige complexe » une prolongation du délai pourra être effectuée, le Médiateur devra alors préciser la durée nécessaire approximative prévue pour rendre son avis.

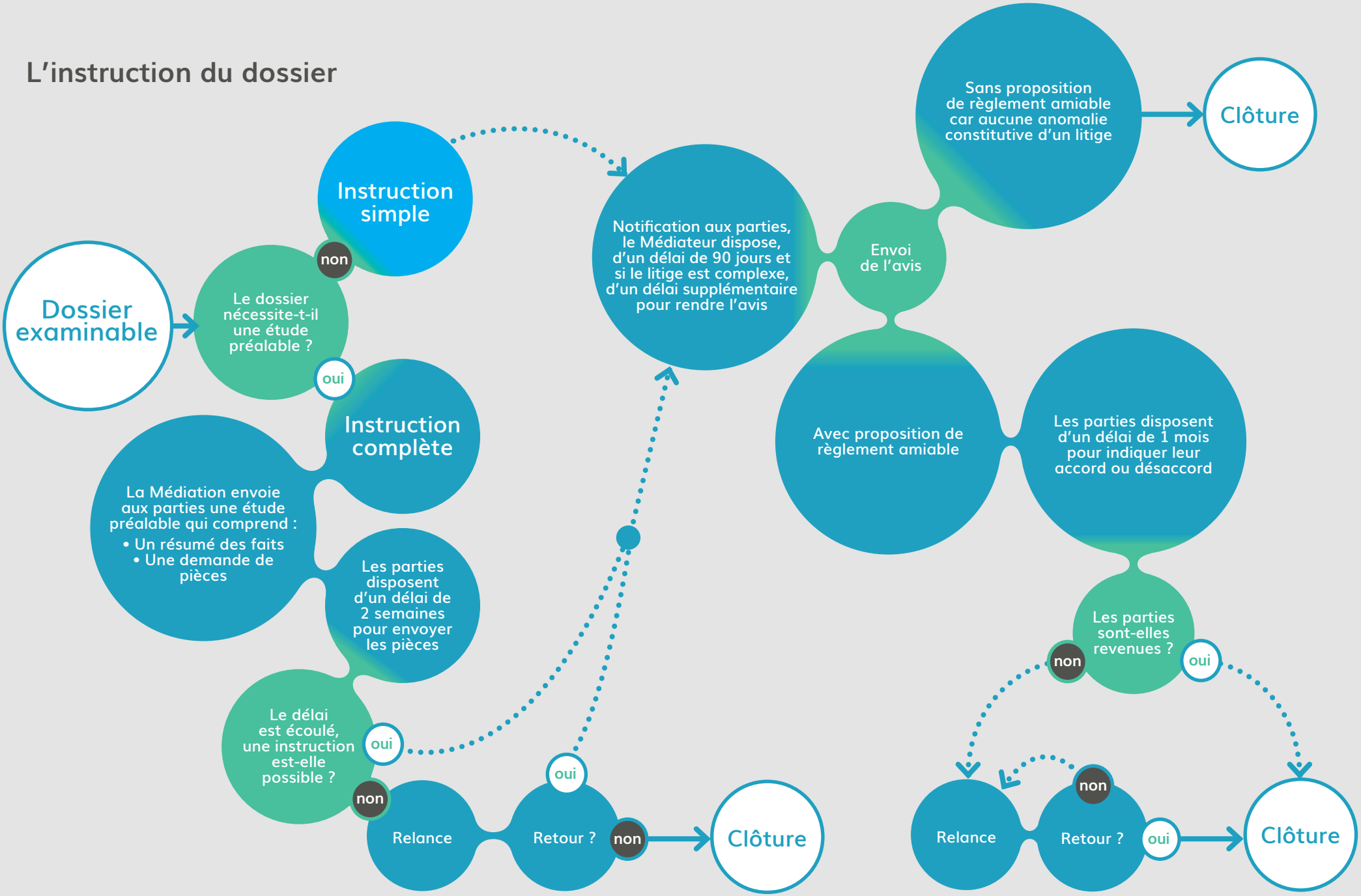
Lors de l'analyse du litige, le Médiateur instruit en droit et en équité. Il examine objectivement les faits et le droit correspondant à chaque situation et délivre ses conclusions quant au partage éventuel des responsabilités identifiées dans le litige.

Puis à partir de ces dernières, le Médiateur rend un avis dans lequel il peut soit proposer une solution de règlement amiable soit estimer qu'aucune anomalie n'est constitutive d'un litige concernant le différend qui oppose les parties.

Un exemplaire de l'avis est adressé à chacune des parties. En cas de proposition de règlement amiable, ces dernières sont libres de l'accepter ou de la refuser et disposent d'un délai d'un mois pour informer le Médiateur de leur décision.

Au retour de l'accord ou du désaccord dans le délai imparti, le Médiateur procède à la clôture du dossier.

L'instruction du dossier



ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ

- **Activité de la Médiation de l'eau en 2016**
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

Activité de la Médiation de l'eau en 2016

Saisines reçues



1 Réponses informatives réalisées entre janvier et février 2016 avant révision de la procédure. Depuis lors, les réponses informatives sont devenues des instructions simples (cf page 9). Les réponses informatives contrairement aux instructions simples ne sont donc pas comptabilisées dans les dossiers examinables.

2 Pour ces dossiers, soit la saisine est incomplète (absence d'un nom de service, manque de clarté dans le litige...), soit le Médiateur est mis en copie d'une réclamation adressée au service par un requérant. Les services du Médiateur de l'eau effectuent une demande de documents au requérant qu'il doit fournir, s'il souhaite que sa saisine soit traitée.

3 Saisines ne rentrant pas dans le champ de compétence du Médiateur de l'eau.

4 Ces dossiers correspondent à la question n°6 de l'étude d'examinabilité (cf page 8) Ce sont des saisines prématurées que le Médiateur réoriente vers les services. Si le requérant ne revient pas le dossier reste à ce stade 4a. Si le requérant revient vers les services du Médiateur, que la procédure a été respectée, qu'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service ou de l'absence de réponse de ce dernier, alors le dossier devient examinable par le Médiateur 4b.

5 Ces dossiers « examinables après 2e saisine » correspondent au 4 mais la saisine avait été initialement faite l'année précédant la rédaction du rapport, soit en n-1. Ces saisines sont donc comptabilisées à part.

6 La saisine réalisée auprès des services du Médiateur remplit toutes les conditions dès la 1re saisine. Le dossier peut être examiné par le Médiateur.

7 Ces dossiers vont être examinés par le Médiateur. Toutefois, ils peuvent s'arrêter en cours de procédure (service fait une proposition, relance infructueuse pour obtenir un dossier complet,...).



+55%

de saisines par rapport à 2015

ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ

- **Activité de la Médiation de l'eau en 2016**
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

Dossiers irrecevables

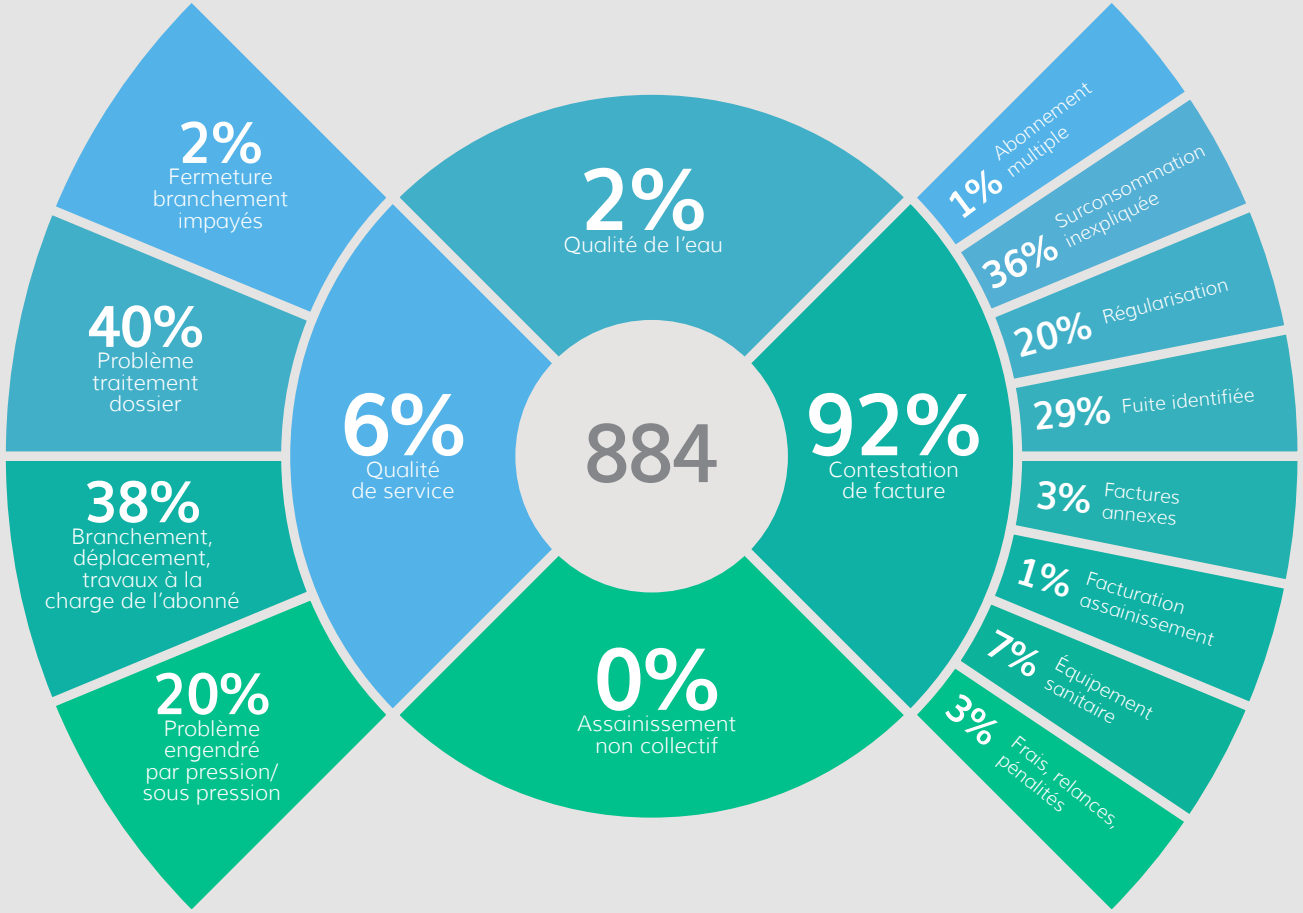


Concernant les dossiers irrecevables, tous les motifs d'irrecevabilités ont été mentionnés y compris ceux pour lesquels le Médiateur n'a pas engagé de traitement en 2016 (demande infondée ou abusive, rapport propriétaire locataire) afin de présenter ici l'ensemble des motifs pour lesquels le Médiateur déclare que la saisine n'entre pas dans le champ de ses compétences.

+78%

par rapport à 2015 pour les irrecevables

Dossiers examinables



Concernant les dossiers examinables, le Médiateur a traité essentiellement des dossiers portant sur des contestations de facture, sur la qualité de service et enfin sur la qualité de l'eau. En 2016, aucune instruction de dossier concernant l'Assainissement Non Collectif n'a été réalisée.

+47%

par rapport à 2015 pour les examinables

ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ

- **Activité de la Médiation de l'eau en 2016**
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

Dossiers interrompus en cours de médiation



Ce graphique concerne les dossiers devenus examinables en 2015 ou en 2016, qui devaient être examinés par le Médiateur mais qui ont été finalement clôturés en cours de médiation dans l'année 2016 soit 61 dossiers. Le chiffre publié dans le rapport de l'année 2015 (43 dossiers) comportait uniquement les dossiers datant de 2015 et clôturés en 2015. Il ne prenait pas en compte les dossiers antérieurs à 2015 et ayant été clôturés en 2015 soit 74 dossiers au total. A périmètre équivalent, une diminution de 18% est constatée entre 2015 et 2016.

Les principaux motifs identifiés d'interruption des dossiers en cours de médiation sont : une proposition effectuée par le service à l'abonné qui l'accepte (52%), la saisine d'un abonné qui ne donne pas suite après l'envoi de l'étude préalable en ne répondant pas à la demande de pièces complémentaires (30 %).

En 2016, aucun dossier n'a été interrompu en cours de médiation au motif qu'une partie aurait saisi le tribunal.

-18%

par rapport à 2015
de dossiers interrompus



ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ

- **Activité de la Médiation de l'eau en 2016**
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

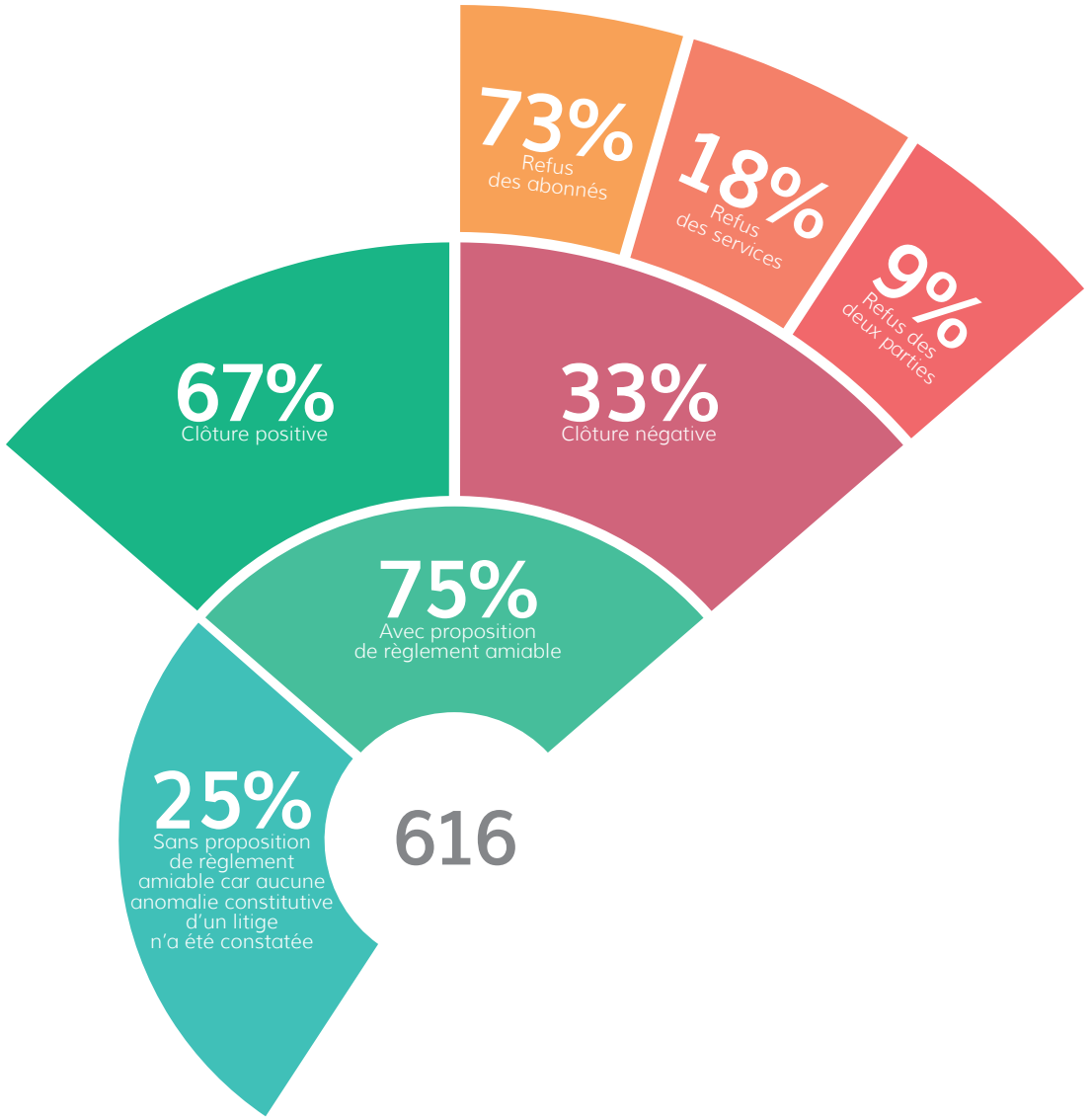
QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

Avis rendus



En 2016, 616 avis ont été rendus soit 10 instructions simples et 606 instructions complètes.

75% des avis rendus par le Médiateur de l'eau comportaient une proposition de règlement amiable.

- 67% des parties l'ont acceptée et 33% l'ont refusée.
- Sur ces 33 % de refus, 73% venaient des abonnés, 18% des services et 9% des deux parties.

25% des avis rendus par le Médiateur de l'eau ne comprenaient pas de proposition de règlement amiable, aucune anomalie constitutive d'un litige n'ayant été constatée.

+9%

par rapport à 2015 d'avis rendus



Délai moyen de traitement d'un dossier

75 jours

entre la notification et l'envoi de l'avis

ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS
- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ
- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- **Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau**

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION
- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS
- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES
- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

La saisine en ligne du Médiateur de l'eau ayant été mise en place en octobre 2012, la répartition entre saisines en ligne et courriers ne débute qu'en 2013. Entre 2013 et 2015 les saisines par courrier sont prépondérantes, l'année 2016 montre une légère évolution conduisant à un équilibre à 60/40% entre les 2 modes de saisine.

Le nombre de saisines reçues chaque année entre 2010 (*) et 2015 n'a cessé d'augmenter de manière constante et régulière. Les dossiers examinables ont suivi une évolution similaire. (*) (Le chiffre de l'année 2010 cumule les saisines reçues entre la date de lancement de la Médiation de l'eau en octobre 2009 et celles de l'année 2010).
La Médiation de l'eau étant la seule médiation reconnue à intervenir dans le domaine des services publics d'eau et d'assainissement, cette évolution progressive mais modérée depuis la création résulte du temps nécessaire d'une part pour obtenir la reconnaissance effective de sa véritable valeur ajoutée dans la résolution des litiges tant auprès des services que de leurs abonnés et d'autre part à l'acquisition de sa notoriété auprès des médias, des institutions et du grand public.
L'année 2016 marque un virage important avec une augmentation de 55% du nombre de saisines par rapport à 2015.
Toutefois, cette « augmentation fulgurante » est à relativiser car elle s'explique par l'entrée en vigueur de la règlementation sur la médiation de la consommation à compter du 1er janvier 2016 qui a entraîné un accroissement significatif du nombre de services partenaires : les services ont pris connaissance de leur obligation de garantir à leurs abonnés un recours à un dispositif de médiation et ont établi des conventions de partenariat et de prestations avec la Médiation de l'eau qui couvre désormais un périmètre en augmentation constante.

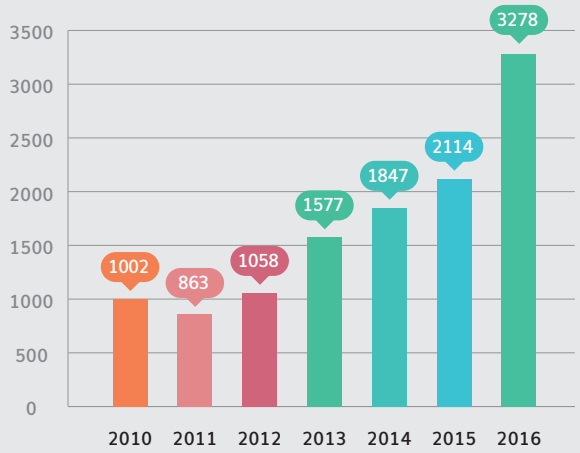
Consécutivement, les abonnés de ces services acquièrent une meilleure connaissance de l'existence de la Médiation de l'eau, du fait des obligations de communication des coordonnées du Médiateur dont les services relèvent.

L'accroissement du nombre de saisines résulte donc de l'augmentation du périmètre d'intervention et de la notoriété de la Médiation de l'eau mais ne traduit nullement une dégradation de la qualité des services rendus par les opérateurs.

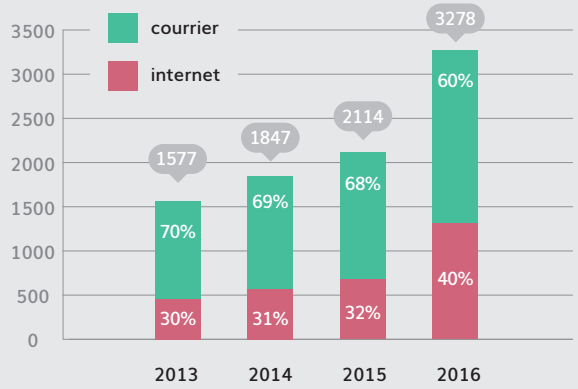
Le nombre d'avis rendus quant à lui évolue plus lentement, en raison d'un accroissement d'activité progressif dû au décalage dans le temps entre la saisine et le traitement des dossiers devenus examinables. Ainsi l'avis d'un nombre important de dossiers devenus examinables en 2016 sera rendu en 2017.

Evolution du traitement des dossiers depuis 2010

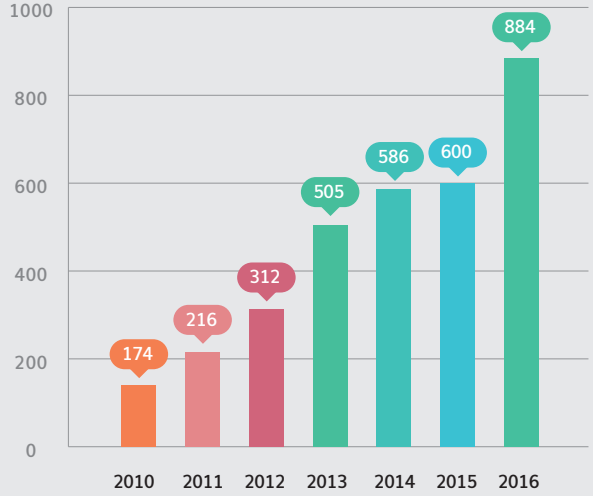
Saisines



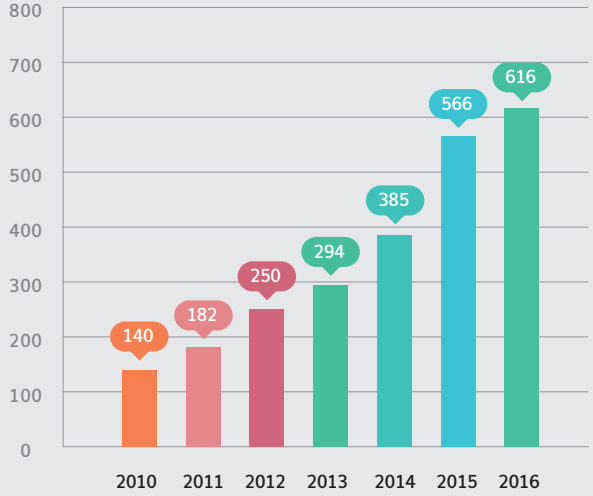
Modes de saisines



Dossiers examinables



Avis rendus



ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS
- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ
- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION
- **L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences**
- **La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau**
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS
- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES
- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences

Le Médiateur de l'eau tenait à relater dans ce chapitre, sans être en mesure de faire de recommandation, les difficultés rencontrées par les services dans la mise en œuvre de certaines évolutions à caractère règlementaire.

Rappel de la réglementation

Articles L.2224-12-4 III bis et R.2224-20-1 du Code Général des Collectivités Territoriales

« 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. 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 (...). »

« (...) il en informe l'abonné par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Cette information précise les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture prévu au III bis de l'article L. 2224-12-4. »

« A défaut de l'information mentionnée au premier alinéa du présent III bis, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne. »

Difficulté rencontrée

Le cas d'espèce concerne un abonné qui découvre une fuite sur son installation avant d'avoir reçu l'alerte du service d'eau.

Dans ce cas, l'alerte de consommation n'est pas encore délivrée par le service pour les raisons ci-après :

- le relevé de l'index du compteur n'a pas encore été effectué par ce dernier,
- l'alerte n'est à délivrer que si la consommation de l'abonné dépasse le double de sa consommation habituelle,
- le service n'a pas l'obligation d'alerter l'abonné avant l'envoi de la facture.

L'alerte du service doit comporter les informations nécessaires à l'abonné pour pouvoir bénéficier de l'écrêtement mais ce dernier n'a pas connaissance des démarches à effectuer au moment de la découverte de la fuite. En l'absence de ces informations, il va peut-être procéder lui-même à la réparation de la fuite ne sachant pas qu'il a l'obligation de recourir à une entreprise de plomberie.

Lors de sa demande de réduction de facture, l'abonné se verra refuser par le service un écrêtement du fait d'un non-respect de la règlementation.

Toutefois, en l'absence d'alerte on peut penser que l'abonné pourrait invoquer le défaut d'information et se voir ainsi appliquer au moins l'écrêtement prévu sur les parts eau potable ; il n'en est rien puisque pour pouvoir le faire, le double de la consommation moyenne habituelle doit avoir été atteint et la facture avoir été éditée.
Au final si l'on s'en tient strictement à la réglementation, l'abonné peut se retrouver « pris au piège » par cette dernière. Ne connaissant pas la réglementation, que le service est censé lui apporter lors de l'alerte qu'il peut réaliser jusqu'à l'édition de la facture, l'abonné répare lui-même la fuite et se voit ensuite refuser l'application du dispositif sans pouvoir invoquer l'absence d'information.
.

La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau

Rappel de la réglementation

Article L.121-12 du code de la consommation

« Est interdit le fait d'exiger le paiement immédiat ou différé de biens ou de services fournis par un professionnel ou, s'agissant de biens, d'exiger leur renvoi ou leur conservation, sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur.
Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur support matériel. »

Difficulté rencontrée

Le consommateur doit effectuer une commande préalable auprès du service pour pouvoir disposer de l'eau.
Tous les services ne procèdent pas forcément à la fermeture systématique du branchement entre chaque changement de résidant, ce qui permet au nouvel arrivant de disposer immédiatement de l'eau mais également d'éviter des coûts supplémentaires de fermeture/réouverture du branchement à chaque nouvelle mutation.

Cette pratique qui apporte un véritable service au consommateur qui emménage peut aussi entrainer quelques dérives si le consommateur ne s'abonne pas volontairement disposant de l'eau à son arrivée dans les lieux, ou si le consommateur ne s'abonne pas involontairement pensant que l'eau est comprise dans ses charges locatives.
Lors du relevé des compteurs ou d'une enquête de terrain, le service peut constater la situation et souhaiter la régulariser par exemple par l'émission d'une facture comprenant des frais d'accès au service et une régularisation de consommation.

Cependant, au regard de l'article cité ci-dessus le consommateur n'ayant pas effectué de commande préalable ne peut se voir exiger le paiement du service dont il a profité.
Cette réglementation contraint le service à ne pas pouvoir facturer la consommation qui a été enregistrée tant que le résidant n'en a pas fait la demande alors qu'un service a été rendu et qu'à ce titre une rémunération est due.
Afin d'éviter ces situations, le service peut procéder systématiquement à la fermeture des branchements, ce qui engendre, comme expliqué plus haut, pour les consommateurs des coûts supplémentaires et ne permet pas de disposer de l'eau lors de l'arrivée dans les lieux.

ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS
- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ
- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION
- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- **La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation**

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS
- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES
- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

Rappel de la réglementation

L'article L.612-2 1° du code la consommation et l'article L.115-3 3ème alinéa du code de l'action sociale et des familles.

L.612-2 1° : « Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat » ;

L.115-3 3ème alinéa : « [...] Du 1er 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. Les fournisseurs d'électricité peuvent néanmoins procéder à une réduction de puissance, sauf pour les consommateurs mentionnés à l'article L.337-3 du code de l'énergie. [...]. Ces dispositions s'appliquent aux distributeurs d'eau pour la distribution d'eau tout au long de l'année. »

Difficulté rencontrée

Lorsqu'un abonné estime avoir été victime à tort d'une coupure d'eau pour impayés dans sa résidence principale et qu'il saisit le Médiateur de l'eau, ce dernier relevant des dispositions règlementaires en matière de médiation de la consommation va exiger préalablement la preuve d'une tentative par voie écrite de règlement du litige entre l'abonné et l'opérateur datant de moins d'un an.

A ce stade, l'abonné n'est pas en mesure de la produire car sa situation résulte d'une action de l'opérateur en lien avec l'accumulation de factures impayées. Selon la procédure de la médiation de consommation, le Médiateur de l'eau renvoie l'abonné vers le service qui le gère mais ne peut intervenir à ce stade.

Dans les faits, si une coupure d'eau pour impayés est constatée dans une résidence principale, elle ne peut s'interpréter que de deux façons : soit il s'agit d'une erreur de l'opérateur, pensant qu'il s'agissait d'une résidence secondaire, soit il s'agit d'un non-respect de la loi Brottes dans le cas d'une résidence principale.

Dans la première situation, le renvoi effectué par le Médiateur de l'eau permet, tant à l'opérateur qu'à l'abonné, de se rapprocher et la réouverture du branchement va de soi ce qui explique que l'abonné ne revient pas vers le Médiateur de l'eau.

Dans la seconde situation, si la coupure est avérée et perdure l'intervention du Médiateur ne pourra que constater le non-respect de la loi et les parties pourront toujours avoir recours à une juridiction.

En 2016, le Médiateur de l'eau, sur la base de 31 millions d'abonnés susceptibles de le saisir, a reçu 3278 saisines au total dont 13 pour coupures d'eau, ce qui tendrait à démontrer que la loi Brottes est globalement respectée par les opérateurs, mais qu'il peut subsister quelques situations à problème qui se règlent directement par recours auprès de l'opérateur ou via la saisine du Médiateur de l'eau en cas d'erreur d'appréciation du statut de la résidence.



ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS
- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ
- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION
- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS
- **Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?**
- **Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?**
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES
- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?

Lorsqu'ils s'absentent de leur logement, les abonnés pour protéger leurs installations contre le risque de gel en hiver procèdent dans l'ordre suivant :

- En l'absence de robinet après compteur et même parfois lorsqu'il en existe un, fermeture du robinet avant compteur (si présence d'un robinet après compteur celui-ci n'est donc pas fermé),
- Purge des installations,
- Maintien en position ouverte d'un robinet intérieur, d'un robinet de purge situé après compteur ou de tout autre point d'utilisation.

Cette procédure est courante mais présente un risque dans la mesure où en l'absence de robinet après compteur ou si ce dernier n'est pas fermé, l'installation est dépendante de l'étanchéité du robinet avant compteur.
Par ailleurs, le robinet avant compteur ne doit normalement pas être manipulé par l'abonné car son usage est strictement réservé au service. Ainsi, l'installation doit être pourvue d'un robinet après compteur réservé à l'utilisation de l'abonné.

Recommandation à l'abonné : Le Médiateur invite les abonnés à faire installer un robinet après compteur si l'installation en est dépourvue. Ensuite, à suivre la procédure suivante lors des absences prolongées :

- Procéder à la purge de l'installation,
- Une fois terminée procéder à la fermeture de tous les robinets de cette dernière (intérieur, extérieur et au niveau du compteur).
- Fermer le robinet après compteur

Recommandation au service : Lors des relevés de compteurs, si l'agent constate l'absence de robinet après compteur sur l'installation, le Médiateur préconise de le signaler à l'abonné par un courrier explicatif reprenant les responsabilités de chacun sur l'utilisation des robinets situés avant/après compteur, expliquant la nécessité de faire installer un tel robinet et rappelant la procédure à suivre en cas d'absence prolongée.

Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?

SEPA signifie en anglais Single Euro Payments Area, c'est un espace unique de paiement en euro.
Toute personne ayant un compte bancaire dans cet espace (comprenant les 28 Etats membres de l'Union Européenne ainsi que la Suisse, la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein et Monaco), peut réaliser dans les mêmes conditions qu'à l'intérieur de ses frontières nationales des paiements par carte bancaire, virements et prélèvements.
Le système SEPA est obligatoire depuis le 1er août 2014 pour les 19 pays de la zone euro, pour les autres, l'obligation était au 31 octobre 2016.
Les professionnels ne peuvent désormais plus refuser de paiements transfrontaliers dans l'espace SEPA.
Or, le Médiateur a pu constater à travers plusieurs litiges, que certains services d'eau et d'assainissement n'étaient pas encore en règle avec cette obligation en 2016.

Les abonnés concernés résidaient à chaque fois à l'étranger et disposaient d'un contrat d'abonnement pour un logement situé en France. Ils demandaient à pouvoir bénéficier du prélèvement SEPA. Les services concernés n'étant pas pourvus d'un tel système ne pouvaient satisfaire cette demande pourtant devenue obligatoire.

Pour pallier aux problèmes que cela peut engendrer (retard de paiement notamment) certains services ont proposé à leurs abonnés des solutions alternatives telles que le paiement par chèque, carte bancaire ou virement et ont annulé les frais de pénalités imputés.

Le Médiateur relève que cette impossibilité à proposer un tel service régi par la législation européenne génère des litiges qui pourraient être évités par le strict respect de la règlementation.

- **Recommandation à l'abonné :** Le Médiateur recommande aux abonnés dans ces situations de ne pas procéder à la fermeture du compte bancaire situé en France afin de pouvoir honorer les factures d'eau par un moyen classique (chèque, virement…).

- **Recommandation au service :** Le Médiateur rappelle que depuis le 1er août 2014 les services doivent se mettre en règle avec cette obligation européenne.
Le Médiateur encourage également les opérateurs concernés à maintenir, dans l'attente de la mise en place de ce système dans leurs services, les propositions d'autres types de paiement ou l'annulation des frais de pénalités découlant des difficultés rencontrées par les abonnés pour procéder au paiement de leurs factures.
Il recommande également aux opérateurs de tenir informés les abonnés concernés de l'évolution de la situation concernant la mise en œuvre de ce dispositif ; notamment en leur expliquant où en est la procédure et en leur indiquant le délai final de mise en œuvre et dans l'attente les invite à se rapprocher de ces abonnés afin de déterminer ensemble des modalités de paiement des prochaines factures.



ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ

- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- **A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?**
- **Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?**

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau

A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?

Lors d'un changement de gestionnaire d'un service d'eau ou d'assainissement les contrats d'abonnement sont clos par le sortant sur la base des consommations enregistrées à cette date et des tarifs en vigueur ; les index des compteurs sont transmis à l'entrant pour établissement des contrats d'abonnement et de la première facture sur la base des nouveaux tarifs applicables.

Sur la base d'index réels relevés, ce principe n'engendre, a priori, pas de litiges. Cependant, dans la pratique, le gestionnaire sortant n'effectue le plus souvent pas de relevé réel des compteurs, il édite la facture d'arrêt de compte sur une estimation de la consommation basée sur les consommations antérieures.

Il résulte de cette pratique des contestations de factures portant sur les volumes estimés par le sortant, en particulier lorsque l'abonné considère qu'il y a une surestimation de la consommation parce que ses besoins en eau ont varié à cette période ou pour tout autre motif.

Dans ces situations, le service entrant refuse à l'abonné l'éventuel remboursement d'une régularisation sur la période antérieure arguant que cela relève de la responsabilité du gestionnaire précédent.

De même dans les cas où le service entrant fait une estimation de consommation lors de la première facture et qu'il effectue un relevé réel lors de la seconde facture ; une régularisation sera opérée uniquement pour la période entre l'index estimé et l'index relevé réel depuis sa prise de gestion mais sans effet pour la période de consommation entre l'index estimé du service du sortant et l'index estimé du service entrant.

L'abonné se voit ainsi refuser un remboursement du trop-perçu par son service entrant et va donc se retourner vers le service sortant qui lui-même refusera au motif qu'il n'est plus gérant du service et n'a donc plus la possibilité de le rembourser.

Le Médiateur estime que ce n'est pas à l'abonné de subir les conséquences d'un changement de gestionnaire et précise que le risque d'un trop ou moins perçu pèse sur le service qui émet la facture.

Recommandation au service : Le Médiateur recommande aux services sortants d'éviter de renvoyer l'abonné du sortant vers l'entrant ; le service sortant pouvant indiquer que le remboursement d'un éventuel trop perçu est normalement de sa responsabilité, le risque pesant sur le service qui émet la facture ; parallèlement le Médiateur recommande au service entrant d'indiquer également cette responsabilité du service sortant et de transmettre les coordonnées du service sortant ou de spécifier à l'abonné qu'il va transmettre sa demande au service sortant et l'accompagner dans sa démarche.

Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

L'article L.2224-12-4 I du Code Général des Collectivités Territoriales dispose que : « Toute facture d'eau comprend un montant calculé en fonction du volume réellement consommé par l'abonné et peut, en outre, comprendre un montant calculé indépendamment de ce volume en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement, notamment du nombre de logements desservis. »

Une précision liminaire s'impose

Le législateur évoque le « nombre de logements desservis » qu'il fait précéder de l'adverbe « notamment » ; il en résulte d'une part que la notion de logement ne doit pas être prise dans son acception courante ou strictement juridique et d'autre part que d'autres critères peuvent être retenus par l'autorité qui définit le tarif.

La pratique de la facturation, pour un même abonné, d'autant d'abonnements qu'il y a d'unités de logement s'est d'abord développée dans les stations de sports d'hiver et les stations balnéaires pour opérer une répartition plus équitable des charges fixes des services d'eau et d'assainissement entre les résidents permanents et les résidents saisonniers. Confrontés à la nécessité de construire des ouvrages surdimensionnés pour faire face à l'afflux, sur une courte période, d'un nombre considérable d'usagers, ces services d'eau avaient fait ce choix tarifaire afin que les résidents permanents n'assument pas l'essentiel des charges du service.

Plusieurs contentieux ont eu lieu devant la juridiction administrative mais cette dernière en a reconnu la parfaite légalité :

- « Le nombre de logements à desservir à partir d'un seul branchement et d'un seul compteur est considéré tant comme une caractéristique du branchement qu'un élément des charges fixes du service dès lors que ce nombre de logements est un élément de détermination de la dimension du branchement qui détermine à son tour un coût d'entretien et surtout une capacité à consommer influant sur les charges fixes qui doivent être assumées par le service pour assurer la continuité de l'approvisionnement ; » Conseil d'Etat, « Commune de Contamines-Montjoie », 25 juin 2003 (n°237305)

- « La collectivité publique peut prendre en considération, dans la tarification qu'elle adopte, les caractéristiques particulières du branchement, au nombre desquelles elle peut retenir le nombre d'appartements desservis et leur mode d'occupation, qui ont une incidence sur l'importance des besoins en eau d'un immeuble collectif, indépendamment de son régime de propriété, et à cette fin, instituer une part fixe d'un montant calculé en fonction du nombre des locaux distincts desservis par un même branchement d'immeuble collectif, qu'il soit ou non en copropriété. » ; Cour Administrative d'Appel de Lyon, 18 décembre 2003 (n°02LY01064).

Le service d'eau ou d'assainissement est en droit de facturer un abonnement par unité de logement même s'il n'intervient que sur le seul compteur puisque le nombre de logements influe sur la dimension du branchement qui entraine un coût d'entretien et surtout une consommation plus importante provoquant une augmentation des charges fixes.

Recommandation à l'abonné

Le Médiateur recommande de se rapprocher du service pour qu'il lui apporte des précisions sur ce mode de facturation.

Recommandation au service

Le Médiateur estime qu'il pourrait être, avec la première facture comprenant ce mode de facturation, joint un courrier d'accompagnement expliquant précisément ce que prévoit la règlementation, le règlement de service et la raison pour laquelle dans le cas d'espèce l'autorité organisatrice a été conduite à choisir ce mode de facturation.

ÉDITO DU MÉDIATEUR

ACTUALITÉS

- Impacts de la règlementation en vigueur depuis le 1er janvier 2016
- Rappel et évolution du processus de traitement des dossiers de la Médiation de l'eau

ACTIVITÉ

- Activité de la Médiation de l'eau en 2016
- Rétrospective de l'activité de la Médiation de l'eau

LE POINT DU MÉDIATEUR : LES IMPACTS D'ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

- L'obligation d'information du service d'eau et ses conséquences
- La mise en œuvre de la commande préalable dans les services d'eau
- La loi Brottes relative à l'interdiction des coupures pour impayés dans les résidences principales et la médiation de consommation

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- Comment éviter un écoulement au niveau du robinet de purge ?
- Le prélèvement SEPA est-il obligatoire ?
- A qui incombe la régularisation de consommation lors d'un changement de gestionnaire de service sur une commune ?
- Lorsqu'il y a plusieurs unités de logement desservies par un seul compteur, la facturation de plusieurs abonnements est-elle légale ?

ANNEXES

- Les sites à consulter
- Saisir le Médiateur de l'eau
- Les Partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau



Les sites à consulter

Site de la médiation de la consommation

Site du service public : Médiation des litiges de la consommation

Plateforme Règlement en ligne des litiges

Site du Club des Médiateurs de Service au public



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

Médiation de l'eau

Les partenaires institutionnels de la Médiation de l'eau



ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

- Association de Défense d'Education et d'Information des Consommateurs
- Association Force Ouvrière Consommateurs
- Conseil National des Associations Familiales Laïques
- Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
- Confédération Nationale du Logement
- Familles Rurales
- Indecosa CGT
- Organisation Générale des Consommateurs 75
- Union Nationale des Associations Familiales
- Confédération Générale du Logement
- Confédération Syndicale des Familles
- Familles de France

graffiti.fr