

RAPPORT ANNUEL 2017

Médiation de l'eau

L'édito du Médiateur 2

L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2017 5

Les recommandations du Médiateur 11

L'activité globale de la Médiation de l'eau 20

L'équipe de la Médiation de l'eau 22

Les partenaires institutionnels 23

Saisir le Médiateur de l'eau 24

L'édito du Médiateur

2017, une année de transition pour la médiation de consommation dans le secteur de l'eau



Le secteur de l'eau et la médiation de consommation

Les dispositions règlementaires de la médiation de consommation sont largement mises en œuvre par la plupart des opérateurs des services publics d'eau ou d'assainissement de taille significative. Pour autant, il subsiste parallèlement un très grand nombre de services de taille modeste qui ne se conforment pas encore à ces dispositions, le plus souvent par méconnaissance de leurs obligations.

Les uns et les autres sont impactés par le déploiement de **la loi NOTRe qui prévoit le transfert des compétences eau et assainissement des communes à des établissements publics de coopération intercommunale d'au moins 15 000 habitants** au plus tard le 1er janvier 2020.

Ainsi à fin 2015, avant la médiation de consommation, **la Médiation de l'eau était déjà accessible à plus de 70 % des abonnés des services publics d'eau et d'assainissement** (tous abonnés confondus sans distinction).

En 2016, dans le but d'aider les collectivités locales et leurs opérateurs à mettre en œuvre la nouvelle règlementation, les principales institutions représentatives du secteur de l'eau en France : Association des Maires de France (AMF), Assemblée des Communautés de France (AdCF), Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), plus récemment Villes de France, Fédération des EPL (FedEPL), Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI), FNCCR-France Eau publique (FNCCR-FEP), Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) ont fait le choix délibéré de s'associer au sein de la Médiation de l'eau pour disposer d'un dispositif national aisément identifiable, professionnalisé et mutualisé. Grâce à **l'effet d'entraînement de ces organismes auprès de leurs adhérents,** un grand nombre d'opérateurs de services publics d'eau ou d'assainissement a rejoint la Médiation de l'eau ; c'est ainsi **qu'elle est devenue accessible à environ 85 % des abonnés.**

L'édito du Médiateur

Depuis 2017, nous constatons **une évolution dans la démarche.** En effet, les services qui conventionnent avec la Médiation de l'eau sont plutôt des collectivités locales, gérant un nombre d'abonnés peu, voire très peu élevé, qui ignoraient la règlementation avant qu'un de leurs abonnés saisisse le Médiateur de l'eau, ce qui les conduit à devenir partenaire pour remplir leurs obligations règlementaires en matière de médiation de consommation.

Mais parallèlement, dans le cadre de la mise en œuvre de la loi NOTRe, ces mêmes services sont en cours de fusion ou de rapprochement avec des structures plus importantes, ce qui entraîne **une révision du périmètre des conventions antérieurement établies et une évolution plus progressive du nombre d'abonnés ayant accès au Médiateur de l'eau.**

Au final, à fin 2017 on peut estimer que la **Médiation de l'eau est devenue accessible à environ 88 % des abonnés consommateurs et non consommateurs** des services publics d'eau et d'assainissement ce qui en **confirme le caractère sectoriel.** Cette progression devrait se poursuivre au cours des années 2018 et 2019 selon la dernière tendance pour se stabiliser vraisemblablement à compter de 2020.

Les consommateurs, abonnés du service public de l'eau et de l'assainissement

Les consommateurs sont de mieux en mieux informés de leurs droits en matière de médiation de consommation mais ils méconnaissent parfois les exigences de cette dernière.

En terme de procédure, le recours au Médiateur se fait souvent **sans avoir tenté de résoudre préalablement le désaccord** au travers d'une simple réclamation écrite auprès de l'opérateur.

En terme d'analyse du dossier, **les consommateurs ayant recours au Médiateur de l'eau acceptent très largement ses propositions de règlement amiable, à hauteur de 87 % en 2017.** Toutefois, en cas de refus, le Médiateur est parfois conduit à rappeler qu'il étudie attentivement tous les arguments des parties et rend un avis dans un juste équilibre du droit et de l'équité. Cependant, la notion d'équité ne saurait signifier qu'il peut rendre un avis contraire au droit, aux dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales, aux délibérations des collectivités locales et en particulier aux règlements de service et contrats signés par les parties, etc.

Le Médiateur de l'eau

Pour les abonnés des services publics d'eau et d'assainissement relevant de la qualification de **consommateurs, le Médiateur de l'eau est un Médiateur de la consommation qui agit dans le cadre d'une mission de médiation conventionnelle entrant dans le champ de la médiation de consommation.**

Les autres abonnés des opérateurs (en particulier les personnes morales) ne relèvent pas de cette qualification, mais se voient appliquer, sans distinction dans la plupart des règlements de service, des modalités d'exécution du service identiques à celles retenues pour les consommateurs. Les litiges qui peuvent opposer ces abonnés à leur opérateur sont par conséquent les mêmes et de fait le Médiateur de l'eau dispose des compétences nécessaires pour les traiter. La très grande majorité des opérateurs a ainsi été conduite à le solliciter pour ce faire : **le Médiateur de l'eau agit alors dans le cadre d'une mission de médiation conventionnelle n'entrant pas dans le champ de la médiation de consommation obligatoire.** Le traitement de ces litiges par le Médiateur de l'eau suit une procédure identique à celle règlementée pour les consommateurs. Il en résulte que ces abonnés bénéficient d'un niveau d'exigence similaire à celui fixé par la règlementation de la médiation de consommation.

Le présent rapport répond aux exigences fixées par le cadre règlementaire de la médiation de consommation qui en constitue le socle. L'activité de médiation conventionnelle hors du champ de la médiation de consommation fait l'objet de compléments impactant essentiellement le volume d'activité.

Ce rapport d'activité 2017 dresse un bilan complet de l'année écoulée. Aussi, je me contenterai d'en évoquer ici les points essentiels : **un accroissement modéré du nombre de saisines d'environ 7 %** (versus 2016), principalement expliqué par un élargissement du périmètre, ainsi qu'**une augmentation du nombre de dossiers examinables de l'ordre de 12 %** due à une baisse des sollicitations prématurées. **Le principal motif de litige reste la contestation de facture (91 %)** du fait d'un montant exceptionnellement élevé qui lui-même trouve son origine soit dans une fuite d'eau, soit dans une consommation inexpliquée, soit encore suite à une régularisation de facture.

Dans **83 % des dossiers instruits par le Médiateur de l'eau, son intervention a permis de mettre fin au litige** ce qui confirme **la reconnaissance, l'utilité et l'efficacité** du dispositif tant pour les consommateurs que pour les professionnels opérateurs.

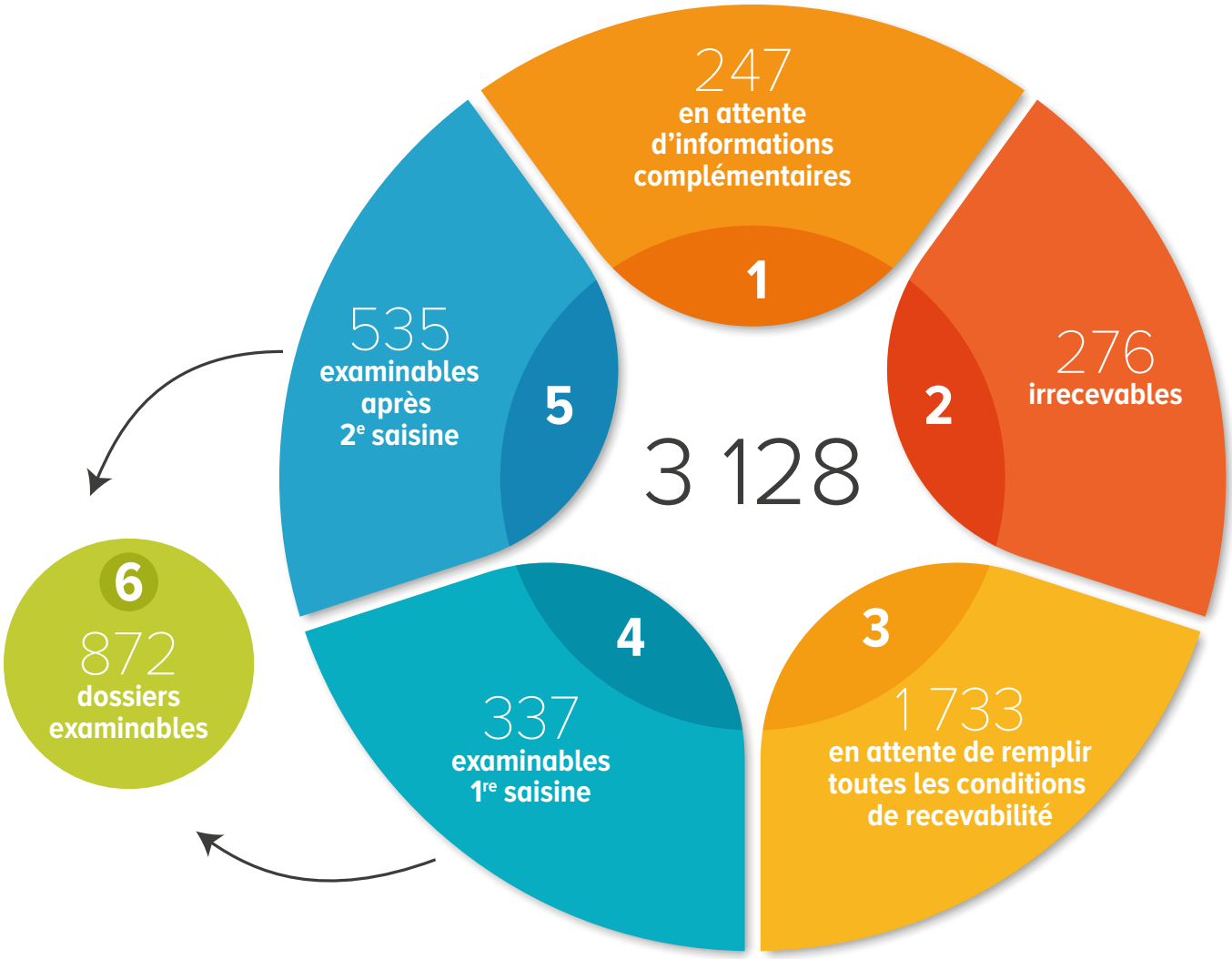
Je remercie toute l'équipe de la Médiation de l'eau qui a assuré à mes côtés la préparation de ce rapport et je vous en souhaite une bonne lecture. ● ● ●

Dominique BRAYE
Le Médiateur de l'eau



« 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 du différend entre les parties ».

L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2017



3 128
saisines reçues

Sur la base d'un **accroissement global des saisines de 7%** par rapport à l'année 2016 (ne disposant pas de la distinction « consommateurs » / « non consommateurs » sur les années précédentes).

L'augmentation du nombre des saisines est en nette diminution par rapport à 2016 qui avait vu une adhésion massive des services suite à la nouvelle règlementation.

1 Pour ces dossiers, soit la saisine est incomplète, 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 complémentaires au requérant pour étudier la recevabilité de sa demande.

2 Ces saisines ne rentrent pas dans le champ de compétence du Médiateur de l'eau.

3 Ces dossiers correspondent à des saisines prématurées que le Médiateur réoriente vers les services d'eau/d'assainissement. Si le requérant ne revient pas vers le Médaiteur, le dossier reste à ce stade.

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

5 Le requérant revient vers les services du Médiateur suite à sa 1re saisine prématurée. Il a adressé sa réclamation au(x) service(s) en respect de la procédure et n'est pas satisfait de la réponse apportée ou n'a pas reçu de réponse dans le délai de 2 mois. Le dossier devient examinable par le Médiateur « après 2e saisine ».

6 Ces dossiers vont être examinés par le Médiateur sauf arrêt en cours de procédure (proposition du service acceptée par l'abonné, relance infructueuse pour obtenir un dossier complet,...).

L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2017

276 dossiers irrecevables

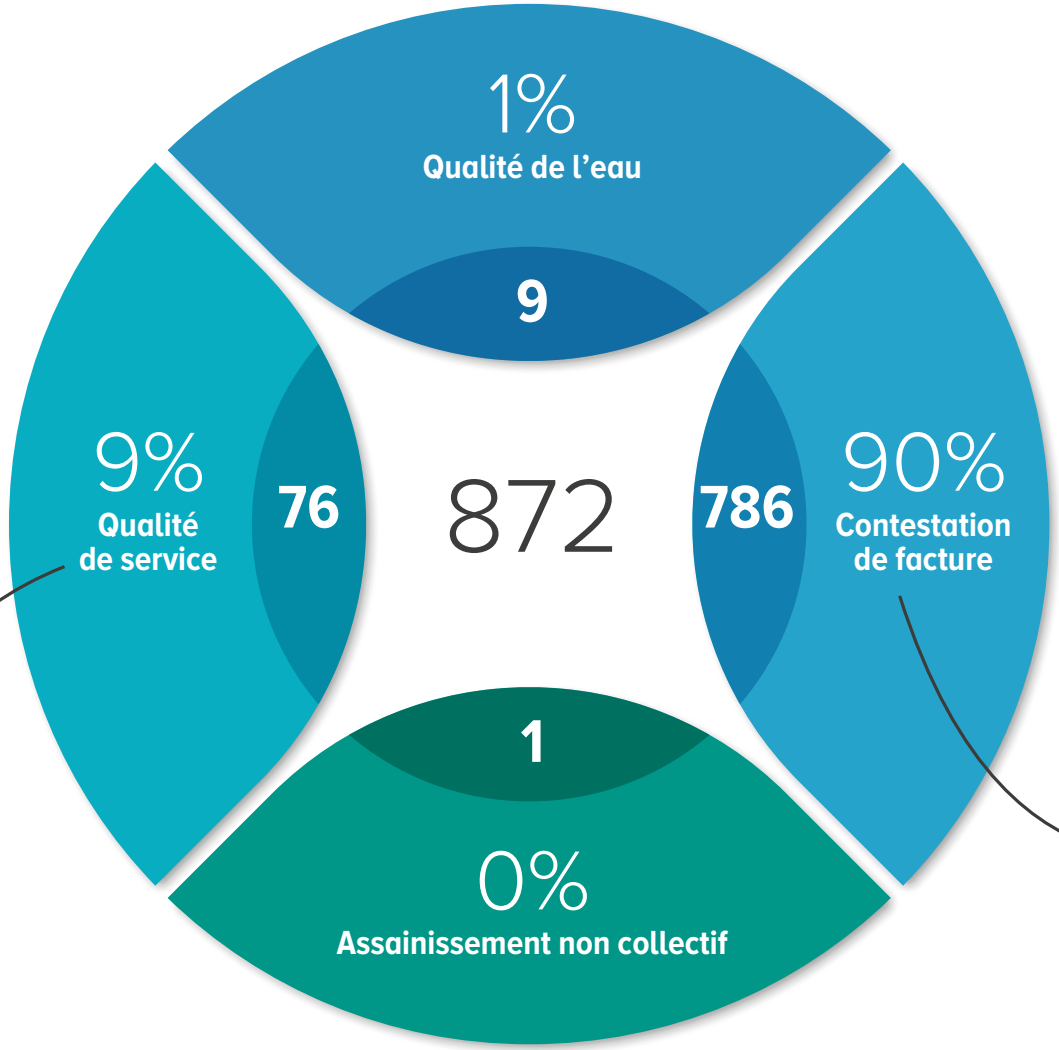
Sur la base d'une **diminution globale de 13%** par rapport à l'année 2016.

Le sujet principal d'irrecevabilité reste « l'eau dans les charges » comme l'année précédente même s'il marque un léger infléchissement au profit de différents autres sujets divers et moins représentatifs.

Les dossiers irrecevables représentent **8%** des saisines reçues.



L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2017



872
dossiers examinables

Sur la base d'une **augmentation de 12%** du nombre de dossiers devenus examinables par rapport à l'année 2016.

La plus forte représentation demeure la surconsommation inexpliquée (33% des dossiers examinables) ainsi que les problèmes de fuites (28 %).

Problème de traitement de dossier = **54%** (41 dossiers)
Branchement, déplacement, travaux à la charge de l'abonné = **33%** (25 dossiers)
Problème engendré par pression/sous pression = **12%** (9 dossiers)
Fermeture branchement pour impayés = **1%** (1 dossier)

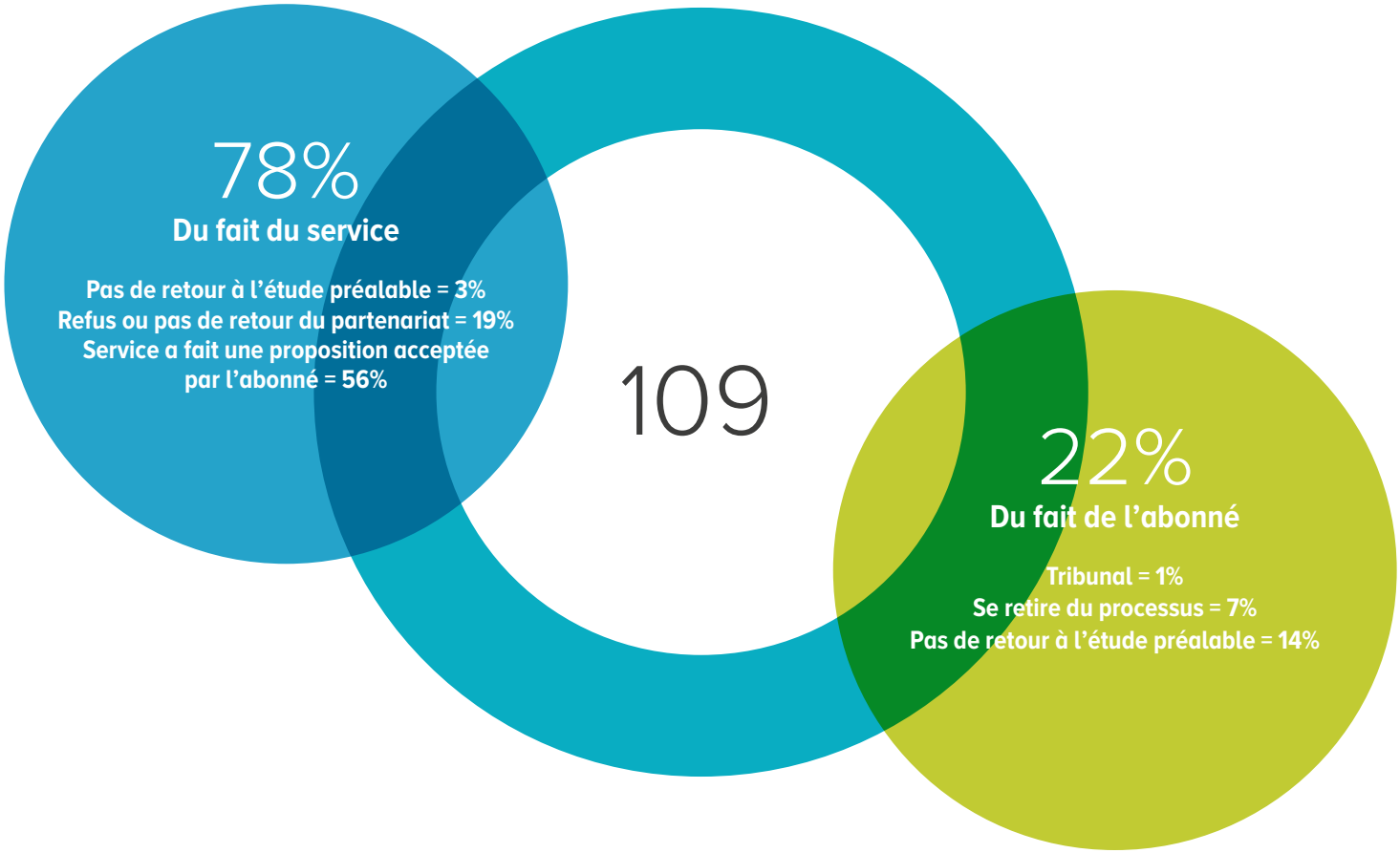
Surconsommation inexpliquée = **36%** (284 dossiers)
Fuite identifiée = **31%** (248 dossiers)
Régularisation = **19%** (146 dossiers)
Équipement sanitaire = **8%** (65 dossiers)
Facturation assainissement = **2%** (12 dossiers)
Abonnement multiple = **2%** (12 dossiers)
Frais, relances, pénalités = **1%** (9 dossiers)
Factures annexes = **1%** (8 dossiers)
Divers = (2 dossiers)

109 dossiers interrompus en cours de médiation

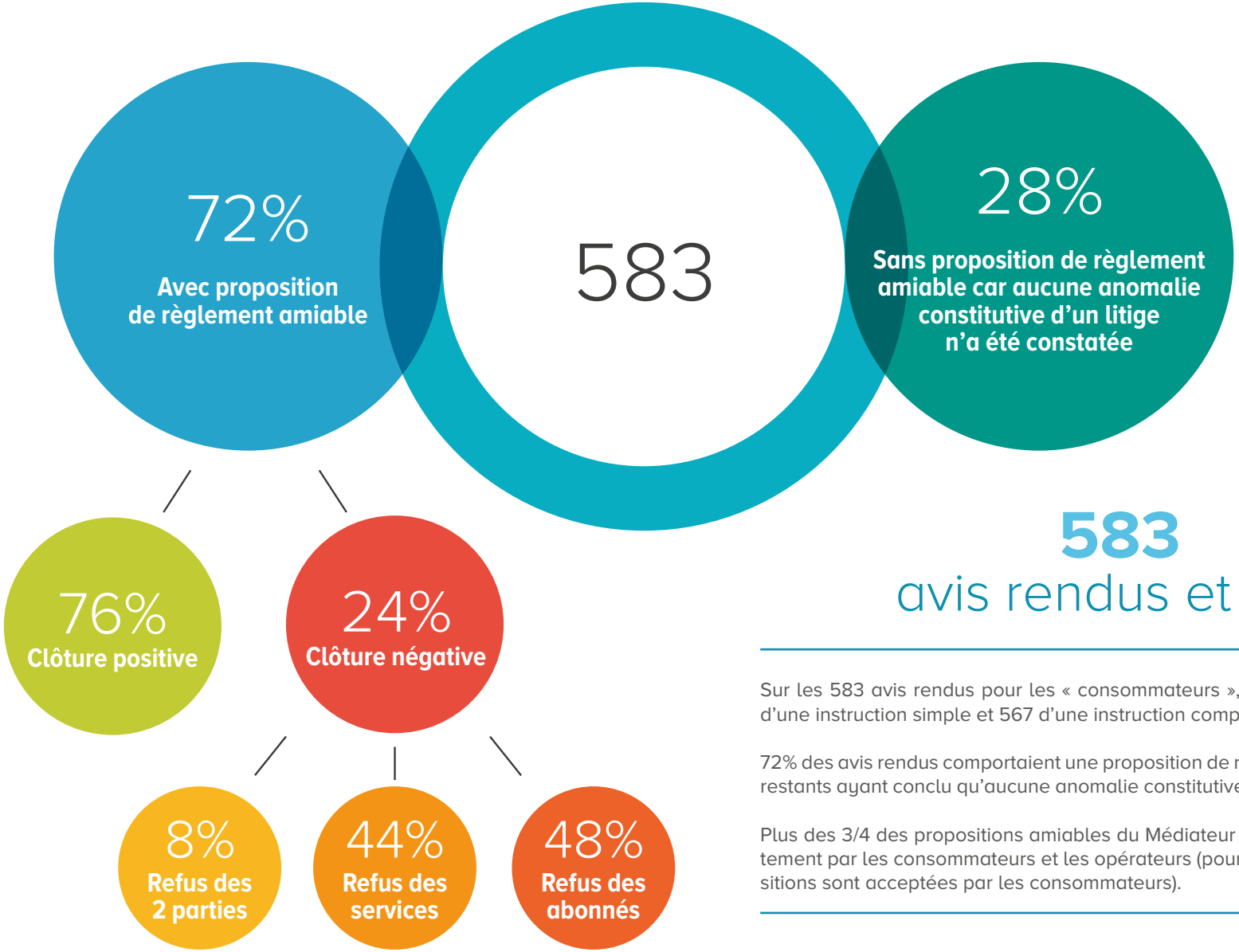
Quand **le service** est à l'origine de l'arrêt de la procédure, plus de la moitié des cas provient d'une proposition formulée par le service et acceptée par l'abonné.

Les autres cas concernent des dossiers dans lesquels le service n'accepte pas le partenariat (19%) ou ne retourne pas les documents nécessaires à l'instruction du dossier (3%).

Du côté des **abonnés**, ils sont 14% à ne pas retourner les documents attendus.



L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2017



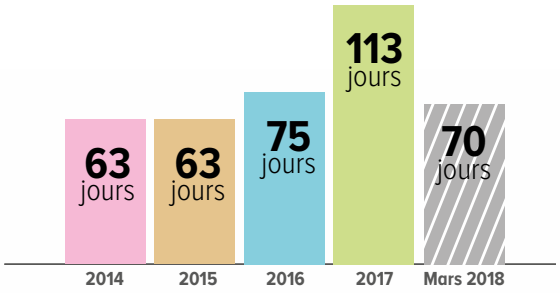
583
avis rendus et clos

Sur les 583 avis rendus pour les « consommateurs », 16 l'ont été dans le cadre d'une instruction simple et 567 d'une instruction complète.

72% des avis rendus comportaient une proposition de règlement amiable, les 28% restants ayant conclu qu'aucune anomalie constitutive de litige n'était constatée.

Plus des 3/4 des propositions amiables du Médiateur ont été acceptées conjointement par les consommateurs et les opérateurs (pour mémoire, 87 % des propositions sont acceptées par les consommateurs).

Délai moyen de traitement d'un dossier



→**113** jours en 2017

entre la notification et l'envoi de l'avis (en tenant compte des dossiers complexes qui nécessitent un délai supplémentaire de 45 jours en moyenne).

Ce délai inhabituellement long s'explique par le fait que la Médiation de l'eau a du gérer tout au long de l'année 2017 les conséquences du développement d'un nouvel outil informatique qui a monopolisé des ressources humaines pendant plusieurs mois au détriment du traitement opérationnel des dossiers. Des dispositions organisationnelles ont été prises pour pallier les difficultés rencontrées.

À compter du 1er janvier 2018, les avis étaient de nouveau rendus dans le délai de 90 jours avec un délai moyen de traitement de 70 jours à fin mars 2018.

Mode de saisines

→**52%** saisines postales

→**48%** saisines internet (+8% vs 2016)

Fuites & modalités d'application de l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales

L'alerte sur l'augmentation anormale de consommation

Le service d'eau a l'obligation légale d'alerter l'abonné en cas d'augmentation de sa consommation d'eau.

Cette obligation d'information doit être faite :

- Par tout moyen,
- Pour les abonnés occupant un local d'habitation,
- Suite à la relève du compteur,
- Au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé,
- Lorsque la consommation constatée excède le double du volume moyen consommé par l'abonné ou par le ou les précédents abonnés du logement ou à défaut par les abonnés dans la zone géographique dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Par ailleurs, cette alerte doit préciser les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture prévu au III bis de l'article L.2224-12-4 du CGCT. A défaut de cette information, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande de réaliser cette alerte sans délai, dès qu'il en a connaissance et si possible sans attendre l'émission de la facture (ceci afin de limiter la perte d'eau), par écrit et par tout moyen à sa disposition (courrier, mail, message sur l'espace client, SMS) ainsi que de conserver une copie de cette alerte. Il peut aussi procéder au dépôt d'une carte dans la boîte aux lettres lors du passage du releveur. Le Médiateur rappelle que cette alerte doit mentionner de manière explicite et complète les démarches que l'abonné doit réaliser pour bénéficier d'un écrêtement.
Il rappelle que cette alerte doit être faite même si l'index mettant en évidence la consommation anormale a été relevé par l'abonné lui-même. En effet, ce dernier ne se rend pas forcément compte des conséquences de cette consommation anormale et ne connait pas nécessairement la possibilité d'obtenir un écrêtement de sa facture.
Pour les abonnés ne disposant pas d'antériorité de consommation, le Médiateur recommande aux services d'intégrer dans leur système de facturation la possibilité de calculer la moyenne de consommation des abonnés antérieurs ou par référence à des logements à proximité, ou selon la zone géographique ou la moyenne de consommation client nationale.

Aux abonnés, dont les compteurs sont équipés d'un système de relève à distance, le Médiateur recommande de créer leur espace sur internet pour suivre leur consommation et d'activer les éventuelles alertes de consommation. Pour ces dernières, le Médiateur rappelle qu'elles ne se substituent pas à l'obligation d'alerte du service.

Au législateur, le Médiateur propose de réduire le délai d'alerte dont dispose le service à un mois maximum à partir de la date de la relève (ce délai court actuellement jusqu'à l'émission de la facture établie d'après ce relevé). Cela pour que l'éventuelle réparation soit effectuée au plus tôt afin de réduire au maximum les conséquences financières, environnementales et écologiques dues à la fuite.
Il invite le législateur à imposer que cette alerte soit faite par écrit et par tout moyen à disposition (mail, sms, courrier,...) afin d'en apporter la preuve en cas de litige. À défaut d'alerte par écrit dans le délai d'un mois, le Médiateur propose que l'écrêtement de la facture pour le volume excédant le double de la consommation moyenne soit appliqué.

Les recommandations du Médiateur

FUITES & MODALITÉS D'APPLICATION DE L'ARTICLE L.2224-12-4 III BIS DU CODE GÉNÉRAL DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

L'exclusion des équipements sanitaires

En application du III bis de l'article L.2224-12-4 du Code Général des Collectivités Territoriales, en cas de fuite sur canalisation et sous certaines conditions, l'abonné peut bénéficier d'un écrêtement de facture. Cependant, le I de l'article R.2224-20-1 du CGCT précise que « Les dispositions du III bis de l'article L.2224-12-4 s'appliquent aux augmentations de volume d'eau consommé dues à une fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage. » Il découle de ce qui précède qu'un écrêtement du volume d'eau consommé n'est accordé que si la fuite est survenue sur une canalisation. Le Médiateur rappelle que cette condition est cumulative avec d'autres éléments (dépassement du double de la consommation, attestation d'une entreprise de plomberie…). Cependant, il est clairement indiqué qu'une fuite due à un appareil ménager (lave-vaisselle…), un équipement sanitaire (douche…) ou un équipement de chauffage (radiateur, chauffe-eau…) ne permet pas de se voir accorder un écrêtement.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur de l'eau préconise de clairement expliquer aux abonnés pourquoi l'écoulement qui s'est produit ne leur permet pas d'obtenir d'écrêtement de leur facture.
Le Médiateur de l'eau invite **les abonnés** à faire vérifier régulièrement leurs installations afin de les entretenir et prévenir d'éventuels écoulements.

Fuites multiples : calcul du dégrèvement assainissement

En cas de fuite, le III bis de l'article L.2224-12-4 du CGCT fixe les règles de calcul de l'écrêtement sur l'eau potable. Comme indiqué dans le rapport d'activité de 2015, « si une nouvelle fuite se produit et si un écrêtement a déjà été appliqué sur une période de fuite antérieure, il ne semble pas équitable de remplacer la consommation enregistrée sur cette période par la consommation écrêtée dans le calcul de la consommation moyenne, en effet l'abonné est responsable de ses installations. »
Le 4e alinéa de l'article R.2224-19-2 du CGCT fixe les règles de calcul du dégrèvement sur l'assainissement. Cet article dispose que l'abonné est facturé uniquement pour son volume moyen consommé qui est calculé en fonction des conditions prévues au premier alinéa du III bis de l'article L. 2224-12-4. Néanmoins, l'alinéa 1 de l'article R.2224-19-2 du CGCT dispose que le volume facturé en assainissement est déterminé « en fonction du volume d'eau prélevé par l'usager sur le réseau public de distribution ou sur toute autre source, dont l'usage génère le rejet d'une eau usée collectée par le service d'assainissement. »

Aussi, si une nouvelle fuite se produit et qu'un dégrèvement sur l'assainissement a déjà été accordé sur une période de fuite antérieure, il n'apparait pas justifié de prendre en compte dans le calcul de la consommation moyenne le précédent volume qui a été impacté par la première fuite, contrairement à la consommation d'eau pour laquelle le service est effectivement rendu. En effet, le Médiateur estime qu'il est plus équitable de se baser sur le volume moyen consommé par l'abonné hors fuite et sans tenir compte de la précédente fuite afin que pour



l'assainissement le volume total de fuite soit dégrevé dans la mesure où la totalité du volume s'est écoulé dans le sol et que le service d'assainissement n'a donc pas été rendu pour ce dernier.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur de l'eau recommande de procéder à un dégrèvement sur l'assainissement sur le volume total de fuite, sans tenir compte des précédentes consommations dès lors qu'il a connaissance qu'elles résultent de fuites antérieures.

Aux abonnés, le Médiateur de l'eau recommande de vérifier régulièrement l'index du compteur pour déceler toute fuite éventuelle et notamment éviter les répétitions de fuites ainsi que de surveiller et entretenir régulièrement ses installations.



Les recommandations du Médiateur

FUITES & MODALITÉS D'APPLICATION DE L'ARTICLE L.2224-12-4 III BIS DU CODE GÉNÉRAL DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

« Le Médiateur de l'eau invite les abonnés à faire vérifier régulièrement leurs installations afin de les entretenir et prévenir d'éventuels écoulements. »

Accorder un dégrèvement sur l'assainissement même lorsqu'il n'y a pas d'écrêtement sur l'eau potable

Le Médiateur de l'eau constate que les services refusent parfois d'accorder un dégrèvement sur l'assainissement au motif qu'aucun écrêtement n'est accordé sur l'eau potable. Il fait observer que si une fuite s'est produite sur l'installation après compteur pour laquelle l'eau s'est écoulée en terre et n'a donc pas rejoint le réseau d'assainissement collectif, et bien qu'aucun écrêtement sur l'eau ne puisse être accordé au motif qu'une ou plusieurs conditions du III bis de l'article L.2224-12-4 du CGCT ne sont pas remplies, il n'apparait pas justifié de refuser un dégrèvement sur l'assainissement.

En effet, bien que le 4e alinéa de l'article R.2224-19-2 du CGCT indique que « Lorsqu'un abonné bénéficie d'un écrêtement de la facture d'eau potable dans les conditions prévues par les articles L.2224-12-4 et R.2224-20-1 », lorsque l'eau d'une fuite s'écoule dans le sol, le service d'assainissement n'est pas rendu (collecte, traitement, etc.) et il ne parait pas justifié de le facturer.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur de l'eau recommande d'accorder un dégrèvement sur l'assainissement dès lors que ce service n'a pas été rendu étant donné que l'eau n'a pas rejoint le réseau de collecte et traitement ; et cela au titre du service non rendu, sans s'attacher à l'octroi ou non d'un écrêtement sur l'eau.

Aux abonnés, le Médiateur de l'eau recommande de prendre connaissance attentivement auprès du service des conditions à remplir pour obtenir un écrêtement sur l'eau. Et prendre en considération que même s'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier d'un écrêtement sur l'eau, ils restent susceptibles d'obtenir un dégrèvement sur l'assainissement.

Au législateur, le Médiateur de l'eau suggère de retirer de cet article la restriction qui conditionne l'octroi d'un dégrèvement sur l'assainissement à l'octroi d'un écrêtement sur l'eau.

Que faire en cas de surconsommation inexpliquée ?



C'est au titulaire du contrat d'abonnement, donc l'abonné au service de l'eau et/ou d'assainissement, en tant que responsable de la partie privée du branchement, de **prouver l'origine d'une surconsommation** survenue sur ses installations. En effet, le service de l'eau qui émet une facture suite à un relevé du compteur, ne peut être sollicité pour expliquer la consommation enregistrée, puisque celle-ci résulte d'une utilisation de l'eau relevant du domaine privé, sous la responsabilité de l'abonné. Conformément à l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales, ou plus communément Loi dite « Warsmann », l'occupant d'un local d'habitation peut bénéficier (sous certaines conditions) d'une remise sur sa facture s'il atteste sous 1 mois à compter de l'alerte de consommation anormale, de la réparation d'une fuite sur canalisation d'eau potable après compteur.

La première étape est donc de faire intervenir, dans les plus brefs délais et à ses frais, un plombier pour rechercher une éventuelle fuite sur son installation. De manière générale, si aucune fuite n'est décelée, il est courant que l'abonné remette en cause le bon fonctionnement du compteur. Pour autant, **il est très rare qu'une surconsommation anormale s'explique par un sur-comptage du compteur.**

Comment fonctionne un compteur ?

Le modèle le plus courant est le compteur de classe C, de type volumétrique et de diamètre 15. La conception même de cet appareil, où le passage de l'eau est enregistré par la rotation d'une chambre de mesure, rend l'éventualité d'un sur-comptage, permanent ou ponctuel, particulièrement rare. Lorsqu'un compteur de ce type vieillit, il aura plutôt tendance à ralentir.

En effet, celui-ci peut, avec le temps, être freiné par la présence de sable ou de particules de calcaire dans l'eau. Néanmoins, un compteur vieillissant n'induit pas forcément que celui-ci est en état de dysfonctionnement.

Que faire lorsqu'on soupçonne une anomalie de comptage ?

Un jaugeage est un test que l'abonné peut aisément faire lui-même, permettant d'identifier un éventuel écart de comptage du compteur.

Pour réaliser ce test, il est nécessaire de se munir d'un récipient dont on connait parfaitement le volume. Par souci de précision, nous recommandons que ce volume soit de 5 ou 10 litres si possible. Si on ne dispose pas de récipient d'un tel volume, on peut également utiliser une bouteille de 2 litres plusieurs fois de suite.

Dans un premier temps, il est nécessaire de relever précisément l'index du compteur, notamment les chiffres rouges qui correspondent aux litres (les noirs sont les mètres cubes). Par la suite, prélever 10 litres d'eau et s'assurer qu'aucune autre utilisation d'eau n'est en cours au moment du test.

Relever le nouvel index du compteur, qui devrait avoir varié de 10 litres. Si le compteur n'a pas varié de 10 litres, et qu'un léger écart est constaté, la présence d'une anomalie de comptage peut être envisagée. Attention, cette anomalie n'induit pas forcément un sur-comptage. Elle peut être liée à un sous-comptage du compteur, qui reste un dysfonctionnement beaucoup plus courant qu'un sur-comptage.

Également, il est important de prendre en considération qu'un léger écart de comptage ne rend pas le compteur obligatoirement dysfonctionnant. En effet, la règlementation admet un écart de comptage de +/- 4%. Entre ces deux seuils, le compteur est considéré comme conforme.

Si le test de jaugeage met en évidence un écart de consommation **dans le sens d'un sur-comptage, et que la consommation présente toujours une hausse anormale,** l'abonné peut solliciter le service pour qu'un étalonnage du compteur soit effectué.

Si le test de jaugeage ne met aucune anomalie en évidence et que la consommation est revenue à la normale, la Médiation de l'eau recommande à l'abonné de poursuivre dans un premier temps ses recherches. En effet, un écoulement a pu se produire sur l'installation, sans être identifié, et être réparé dans le cadre de l'intervention d'une entreprise sur les installations d'eau sans que l'attention de l'abonné n'ait été attirée.

Que faire si le jaugeage met en évidence un sur-comptage et que la consommation continue de présenter une anomalie ?

Le Médiateur de l'eau attire l'attention de l'abonné sur le fait qu'un **étalonnage du compteur n'est pas nécessaire si la consommation revient à la normale**. En effet, ce test permet d'identifier un dysfonctionnement permanent du compteur. Un retour à la normale de la consommation est suffisant pour démontrer que le compteur n'est pas dysfonctionnant.

Pour être étalonné, le compteur est déposé et envoyé à un laboratoire accrédité COFRAC (Comité Français d'Accréditation). Le Médiateur de l'eau recommande à l'abonné d'être présent lors de la dépose et de procéder à un relevé contradictoire. Au cours du test, plusieurs débits de vitesse et de volume différents seront envoyés dans le compteur pour identifier un éventuel écart de comptage.

Si l'écart de comptage se situe entre les seuils de tolérance, soit entre -4% et +4%, le compteur est conforme. Par exemple, un débit de 100 litres est envoyé vers le compteur à la vitesse de 1,5 m^3/heure. À la fin du test, le compteur, dont l'index doit logiquement évoluer de 100 litres, a comptabilisé 100,7 litres. Cet écart de comptage est évalué à +0,7%. Le compteur a donc sur-compté de 0,7%. Pourtant, cet écart est compris entre -4% et +4%. Par conséquent, le compteur est conforme.

Si le compteur est conforme ou qu'il ne l'est pas par sous-comptage, le coût de l'étalonnage est à la charge de l'abonné. Si le compteur est non conforme par sur-comptage, le service prendra à sa charge les frais d'étalonnage et rectifiera les factures impactées par la surconsommation.

Que faire si le jaugeage ne montre aucun sur-comptage et que la consommation revient à la normale ?

Dans ce cas de figure, l'abonné a la possibilité de demander **l'expertise** du compteur. Une expertise commence par la dépose du compteur en présence ou non de l'abonné. Au même titre que l'étalonnage, le Médiateur de l'eau recommande à l'abonné d'être présent lors de la dépose et de procéder à un relevé contradictoire.

Le compteur est ensuite remis à un laboratoire accrédité COFRAC qui va procéder à un démontage complet de l'appareil pour analyser le totalisateur, dans l'éventualité d'un saut de chiffre.

Un saut de chiffre se produit lorsqu'une des roues du compteur en tournant entraîne la suivante avec elle.

A titre d'exemple, pour un compteur dont l'index est de 299, la consommation d'1 m^3 va faire tourner la roue des unités, puis celle des dizaines, puis celle des centaines pour atteindre 300. Il y a saut de chiffre si la roue des centaines entraîne celle des milliers et que le compteur passe de 299 à 1300.

Le Médiateur de l'eau rappelle que ce type d'incident est très rare et qu'il ne peut être identifié que par la réalisation d'une expertise du compteur.

A l'issue de cette expertise, et après étude approfondie de l'état du totalisateur, le laboratoire indique si le compteur, qui n'est plus utilisable du fait d'un démontage complet, était conforme ou non. En cas de conformité, le coût relatif à l'expertise est à la charge de l'abonné. Dans le cas contraire, il sera pris en charge par le service de l'eau qui devra également rectifier les factures de consommation impactées par l'anomalie. ● ● ●



Les installations intérieures de l'abonné

Comment un abonné peut-il sécuriser son installation privée en cas d'absence prolongée ?

Tous les branchements disposent généralement d'un robinet localisé avant le compteur. Celui-ci se trouve donc sur le branchement situé sur la partie publique, relevant de la responsabilité du service d'eau.

En cas d'absence prolongée, d'autant plus s'il s'agit d'une résidence secondaire dont les canalisations peuvent souffrir en cas de gel, il est courant qu'un abonné vidange son installation en coupant l'eau au compteur et en ouvrant les robinets intérieurs du logement. Le Médiateur de l'eau souhaite attirer l'attention des **abonnés** sur les risques d'une telle démarche. En effet, si le robinet avant compteur n'est plus tout à fait étanche, celui-ci laissera passer de l'eau qui coulera directement par les robinets laissés ouverts à l'intérieur du logement, et cela en continu jusqu'au retour de l'abonné.

Le volume d'eau consommé et perdu ne peut être imputé au service de l'eau. En effet, le robinet se trouve avant compteur et ne doit en aucun cas être manipulé par l'abonné pour couper son arrivée d'eau. La limite entre la partie privée et la partie publique du branchement se situe généralement au niveau du joint après compteur. L'abonné a la garde et la surveillance du compteur dans son ensemble, mais ne peut se servir des accessoires situés en domaine public.

Également, le Médiateur recommande aux abonnés de ne pas laisser les robinets intérieurs ouverts après la purge des canalisations. Si l'abonné ne dispose pas d'un robinet après compteur, il peut également demander au service de l'eau de venir fermer l'alimentation en eau en amont du branchement.

Le Médiateur de l'eau a constaté que certains **services** d'eau pouvaient conseiller aux abonnés de fermer le robinet avant compteur lors des départs prolongés et souhaite les sensibiliser sur les risques encourus. Il préconise en revanche de les informer sur les démarches permettant de sécuriser un réseau privé en cas d'absence et notamment de faire installer un robinet après compteur, qui sera sous sa surveillance et sa responsabilité, qu'il pourra ouvrir, fermer et remplacer à loisir.

Que faire lorsque la pression varie sur le réseau public ?

En fonction de la localisation d'un logement, de celle du réservoir d'eau potable, de l'état des canalisations, de la topographie de la zone géographique et de bien d'autres critères encore, le service d'eau peut être amené à faire varier la pression sur le réseau public.

Aux **abonnés**, le Médiateur de l'eau souhaite rappeler les risques de l'existence d'une forte pression dans le réseau. En effet, sécuriser l'installation privée est entièrement sous leur responsabilité. De ce fait, ceux-ci doivent prévenir les éventuels dégâts après compteur que peuvent occasionner des variations de pression dans le réseau situé en amont du compteur, comme par exemple, une rupture de canalisation, ou du groupe de sécurité de la chaudière.

A titre informatif, la rupture d'un groupe de sécurité peut engendrer une perte d'eau équivalente à 500 m3/an. Le Médiateur de l'eau rappelle que pour prévenir une telle situation, il suffit de sécuriser son installation, et de relever le plus régulièrement possible l'index du compteur. L'installation d'un réducteur de pression s'impose donc, aux frais de l'abonné pour pallier tout dysfonctionnement. Également, le Médiateur de l'eau recommande aux **services** de communiquer régulièrement les derniers enregistrements de pression effectués sur le réseau, de communiquer sur les raisons techniques nécessitant une éventuelle pression élevée, et d'alerter sur l'importance de faire installer un réducteur de pression.

Cette information de la part du service pourrait faire l'objet d'un message sur la facture, d'un avis laissé dans la boîte aux lettres, ou encore d'un mailing sur une zone géographique donnée, etc.

Qu'est-ce qu'un clapet anti-retour et à quoi cela sert-il ?

Un clapet anti-retour est un système permettant d'empêcher les retours des eaux (notamment les eaux non traitées provenant d'une autre source : puits, forage,...) dans le réseau d'eau potable, pouvant générer une pollution de l'eau et avoir des conséquences néfastes sur sa qualité et sur la santé des abonnés. La nécessité de mettre en conformité son installation privée pour éviter une contamination de l'eau du réseau public est généralement indiquée dans le règlement de service de l'eau potable, fourni à l'abonné lors de la souscription de son contrat d'abonnement.

À titre d'exemple, certains règlements de service de l'eau disposent que « *conformément au Règlement Sanitaire, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation, de permettre, à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable* ». Dans certains cas, le service de l'eau peut exiger l'installation, aux frais de l'abonné, d'un clapet anti-retour sur les installations privées. ● ● ●



Changement / renouvellement de compteur
(hors plan de renouvellement des compteurs sur toute une commune)



Comment éviter un litige en cas de changement du compteur d'eau ?

Le service peut être amené à tout moment à déposer le compteur d'un abonné pour diverses raisons. Dans le cadre des obligations règlementaires et contractuelles incombant au service d'eau, celui-ci peut par exemple renouveler les compteurs de toute une zone géographique pour permettre le déploiement d'un système de relève à distance.

Hors plan de renouvellement sur une zone donnée, le service d'eau peut également déposer le compteur d'un abonné pour vérification périodique ou par échantillonnage en cas de dysfonctionnement (ex : blocage) ou en vue de son contrôle (ex : étalonnage).

Pour prévenir un éventuel litige lié à la dépose d'un compteur, le Médiateur de l'eau recommande aux services d'eau et aux abonnés de procéder de la manière suivante :

- Le service d'eau alerte systématiquement par écrit l'abonné que son compteur va être changé (même si celui-ci est accessible) en expliquant les motifs de ce changement et conserve une copie de l'écrit,
- L'abonné se rend disponible lors du changement afin de procéder à un relevé contradictoire tant du compteur déposé que du compteur qui va le remplacer (en principe à l'index 0 s'agissant d'un compteur neuf).

  À défaut de disponibilité, le Médiateur l'invite si possible, à relever le compteur lui-même (et à noter la date) avant l'intervention du service, afin de disposer d'un index de référence pour évaluer sa consommation,
- Le service d'eau et l'abonné prennent des photos des index des deux compteurs,
- Le service d'eau conserve le compteur déposé au minimum 1 mois dans des conditions convenables, ou le temps nécessaire à la résolution du litige relatif à l'index de dépose (régularisation de consommation, surconsommation inexpliquée, compteur bloqué, etc),
- Le service envoie systématiquement à l'abonné un écrit sous une semaine avec les éléments détaillés ci-dessous, et conserve une copie de l'écrit :
  - Numéros des deux compteurs,
  - Index de pose et de dépose,
  - Consommations réelles antérieures à la dépose,
  - Délai dont dispose l'abonné pour constater l'index,
  - Adresse de l'agence où le compteur est disponible.

En cas de contestation, le Médiateur de l'eau recommande à l'abonné de solliciter sans délai le service pour constater l'index de dépose du compteur.

Quelles règles respecter lors de la souscription ou de la résiliation d'un contrat d'abonnement ?

La souscription et la résiliation de l'abonnement auprès du service d'eau et/ou d'assainissement

Le Médiateur de l'eau constate l'existence de litiges concernant la souscription et la résiliation du contrat d'abonnement auprès du service d'eau et/ou d'assainissement. Il rappelle qu'en vertu de la loi Hamon du 17 mars 2014, pour bénéficier du service d'eau potable et/ou du service d'assainissement, il est impératif que la personne souscrive un abonnement auprès du service d'eau et/ou d'assainissement compétent sur la commune.
De même, si l'abonné ne souhaite plus bénéficier de ces services, il doit résilier son abonnement.

Les recommandations

À l'arrivée dans les lieux (habitation, entreprise…), le Médiateur de l'eau recommande à l'**occupant** de :

- Se renseigner sur les modalités de facturation de l'eau et/ou de l'assainissement pour le local (paiement dans les charges ou abonnement direct auprès du service),
- Se faire connaitre auprès du service d'eau et/ou d'assainissement,
- Relever l'index du compteur en précisant la date de relève et prendre une photo du compteur,
- Transmettre au service par écrit ces informations et en conserver une copie.

En cas d'absence de réception de courrier confirmant l'abonnement, de contrat d'abonnement, de facture d'accès au service…, le Médiateur invite le futur abonné à contacter immédiatement le service pour renouveler la demande d'abonnement.

Au départ des lieux, le Médiateur recommande à l'**abonné** :

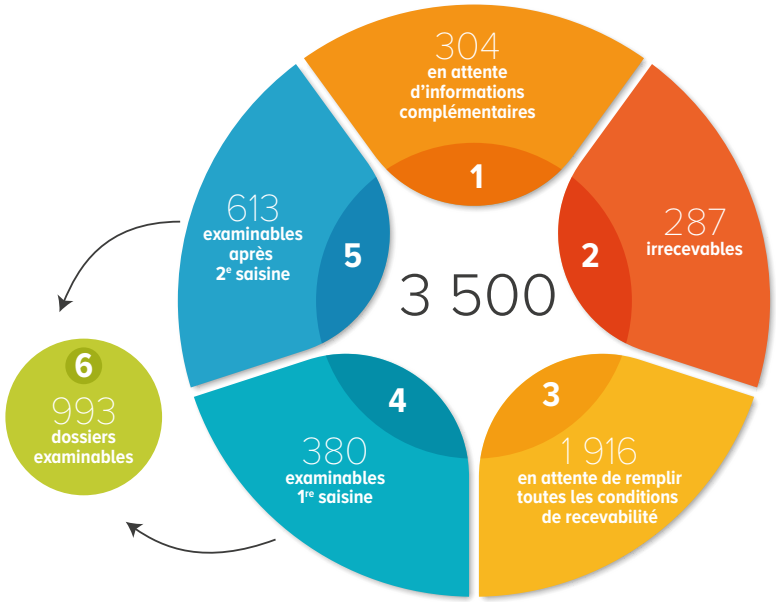
- De prendre connaissance des dispositions prévues dans le règlement de service concernant la procédure de résiliation et de s'y conformer,
- De fermer le robinet après compteur et les robinets intérieurs afin d'éviter une éventuelle consommation involontaire (fuite, goutte-à-goutte…),
- D'informer le service de son départ,
- De relever l'index du compteur en précisant la date de relève et prendre une photo du compteur,
- De transmettre au service par écrit ces informations et d'en conserver une copie,
- D'indiquer au service une nouvelle adresse de contact.

En cas de poursuite des prélèvements mensuels, d'absence de réception de courrier confirmant la résiliation, de facture de résiliation…, le Médiateur invite l'abonné à contacter immédiatement le service pour renouveler la demande de résiliation. Le Médiateur rappelle qu'à défaut de résiliation, la personne demeure abonnée auprès du service en raison de l'existence du contrat et reste donc redevable des factures émises tant pour l'abonnement que la consommation.

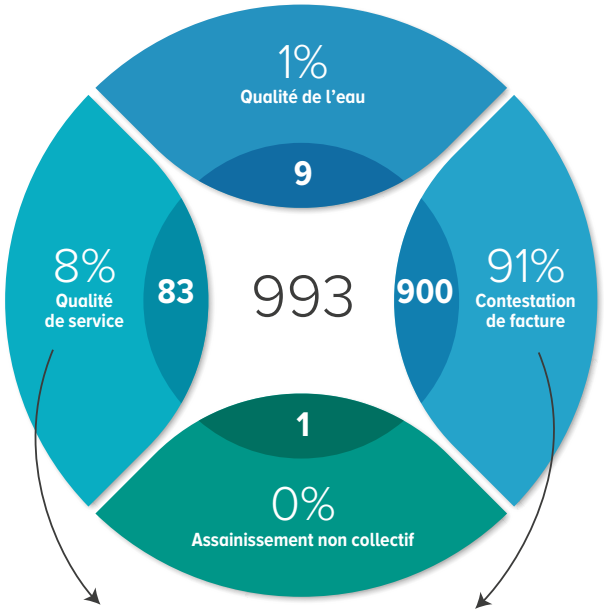
Aux services, le Médiateur de l'eau recommande de procéder à un recensement périodique des compteurs sans abonnement souscrit. Afin de limiter l'enregistrement de consommation (volontaire ou involontaire) sans abonnement, le Médiateur recommande la fermeture des branchements lors de la résiliation d'un abonnement. Il note que cette pratique est utilisée par certains services qui facturent aux abonnés cette fermeture par le biais de frais de résiliation. Certes des frais de fermeture et des frais d'ouverture du branchement seront alors respectivement mis à la charge de l'ancien et du nouvel abonné. Néanmoins cela permet de limiter les consommations volontaires ou involontaires.

Bien que les conditions de résiliation soient inscrites dans le règlement du service transmis à l'abonné lorsqu'il s'abonne, le Médiateur constate que peu d'abonnés prennent connaissance de ce dernier et invite donc le service à expliquer clairement, par tout autre moyen (internet, dossier d'accueil, …) la procédure de résiliation à suivre dès la souscription de l'abonnement.

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







Problème de traitement de dossier = **53%** (44 dossiers)
Branchement, déplacement, travaux à la charge de l'abonné = **35%** (29 dossiers)
Problème engendré par pression/sous pression = **11%** (9 dossiers)
Fermeture branchement pour impayés = **1%** (1 dossier)

Surconsommation inexpliquée = **36%** (326 dossiers)
Fuite identifiée = **32%** (290 dossiers)
Régularisation = **19%** (166 dossiers)
Équipement sanitaire = **8%** (66 dossiers)
Facturation assainissement = **2%** (13 dossiers)
Abonnement multiple = **2%** (19 dossiers)
Frais, relances, pénalités = **1%** (10 dossiers)
Factures annexes = **3%** (8 dossiers)
Divers = (2 dossiers)

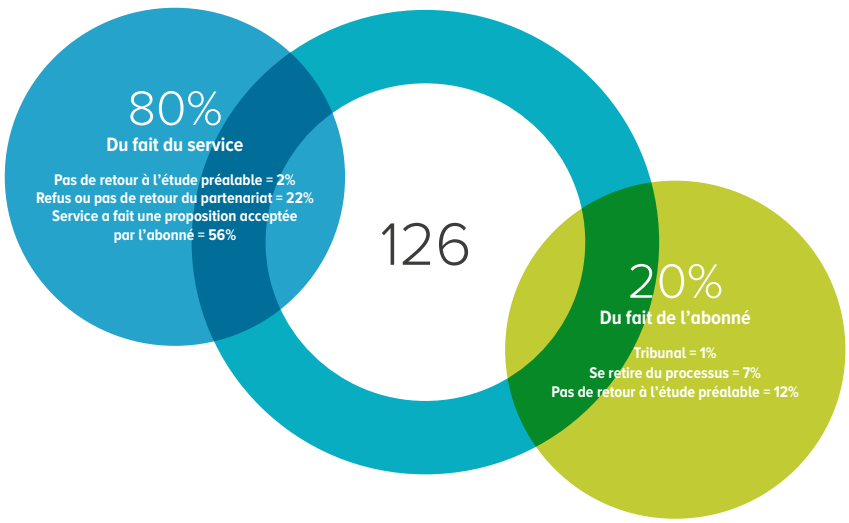
3 500
saisines reçues

287
dossiers irrecevables

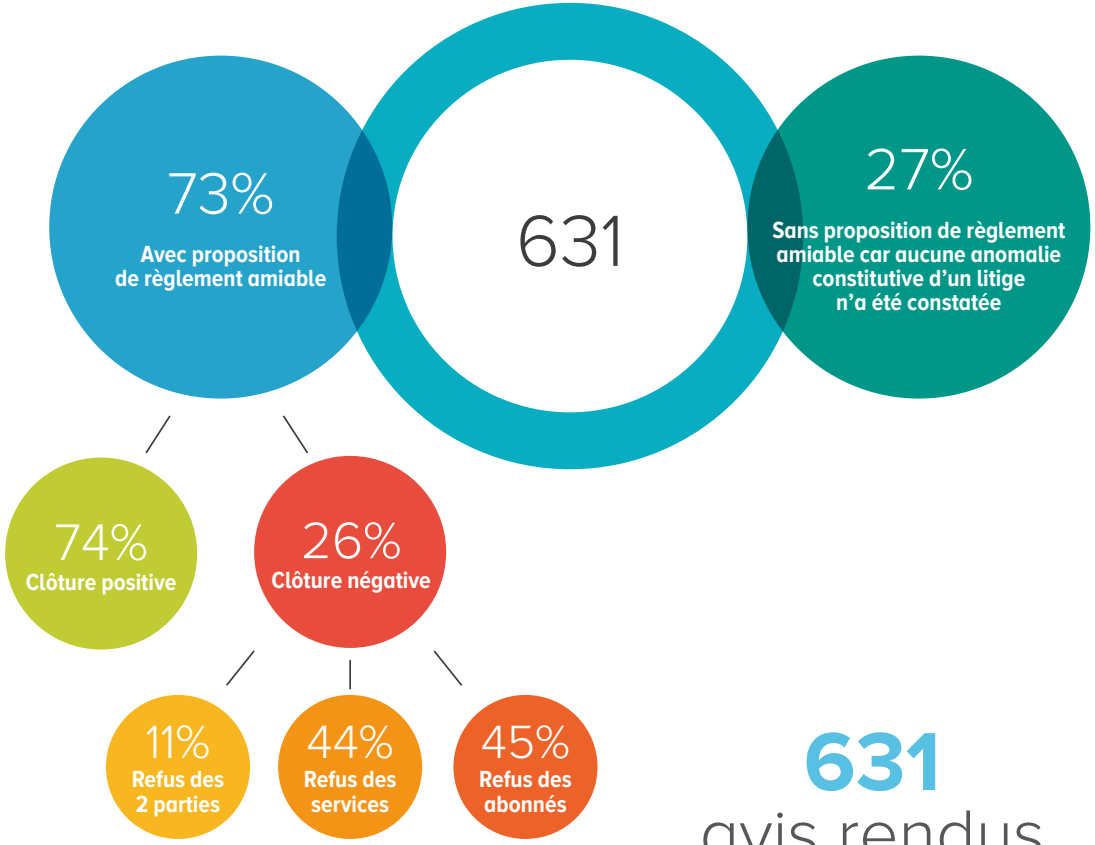
993
dossiers examinables

* L'activité globale de la Médiation de l'eau se compose de la médiation de la consommation (consommateurs) et de la médiation conventionnelle (autres abonnés : personnes morales, professionnels,...).

L'activité globale de la Médiation de l'eau



126
dossiers interrompus en cours de médiation



631
avis rendus et clos

L'équipe de la Médiation de l'eau



Les partenaires institutionnels

Associations d'élus

Fédérations professionnelles

Autres partenaires

Associations de consommateurs

Association de Défense d'Education et d'Information des Consommateurs

Association Force Ouvrière Consommateurs

Confédération Générale du Logement

Conseil National des Associations Familiales Laïques

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

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

GRAINES D'OCTETS - Mai 2018 - Crédits photos : Fotolia