

RAPPORT ANNUEL 2015

Médiation de l'eau



INTRODUCTION

L'année 2015 de la Médiation de l'eau a été principalement marquée par les évolutions de l'environnement règlementaire avec la **publication des textes de transposition de la directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.**

Le professionnel a désormais l'obligation de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, ce qui a conduit de **nouveaux membres institutionnels** (Fédération des Etablissements Publics Locaux et Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies) à adhérer à la Médiation de l'eau aux côtés des membres fondateurs (Association des Maires de France, Assemblée des Communautés de France, Fédération Professionnelles des Entreprises de l'Eau et Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants) ; la composition du conseil d'administration a évolué et **un nouveau Président de l'association, Jean Claude Weiss,** a été élu en juin 2015.

Les modalités de partenariat et de prestations avec les professionnels (opérateurs publics et privés des services d'eau ou d'assainissement) ont été revues en profondeur : elles font l'objet de conventions ; le **mode de financement** de l'association a été adapté à la nouvelle donne afin de prendre en compte tant l'obligation de garantie de recours à un dispositif reconnu que la nature de la prestation rendue.

Le Médiateur de son côté doit apporter des garanties quant à son indépendance, ses compétences, la durée de son mandat, sa rémunération : **le Médiateur de l'eau**, directement concerné par ces nouvelles conditions et obligations a été auditionné par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et **notifié auprès de la Commission Européenne fin janvier 2016** comme faisant partie de la liste des médiateurs de la consommation répondant à la législation.

Ce nouveau cadre règlementaire a également entraîné une **évolution de la charte et des procédures** mises en œuvre par le Médiateur de l'eau ainsi qu'une **refonte du site internet** et des modifications dans la présentation du **rapport annuel du Médiateur.**
En terme d'activité, l'année 2015 a été marquée par une **nouvelle augmentation du nombre de saisines** passant de 1847 en 2014 à 2114 en 2015 (+14%).

Enfin, le mandat de **Marc CENSI** venant à échéance fin octobre 2015, **Dominique BRAYE a été désigné comme nouveau Médiateur de l'eau** pour lui succéder.

Ce nouveau rapport de la Médiation de l'eau reprend les points d'actualités de l'année 2015, analyse l'activité de la Médiation de l'eau au cours de l'année 2015 et apporte des précisions et recommandations sur les questions le plus souvent rencontrées dans les litiges.

Toute l'équipe de la Médiation de l'eau vous invite à en prendre connaissance et vous en souhaite une lecture enrichissante.

CHRONOLOGIE

Mise en place de la réglementation concernant la médiation des litiges de consommation.

21 AOÛT 2015

Publication au JO de l'ordonnance n°2015-1033 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

1ER NOV. 2015

Publication au JO du décret n°2015-1382 relatif à la médiation des litiges de la consommation

1ER JANV. 2016

Le professionnel a désormais l'obligation de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation

FIN JANV. 2016

Notification à la Commission Européenne d'une première liste de médiateurs de la consommation dont le Médiateur de l'eau

15 FÉVR. 2016

Ouverture de la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges pour les différends relevant des achats en ligne

ACTUALITÉS

TRANSPOSITION EN DROIT FRANÇAIS PAR ORDONNANCE ET DÉCRET DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE 2013/11/UE RELATIVE AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION.

La directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été transposée en droit français par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et son décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, codifiés au code de la consommation au livre Ier, Titre V intitulé « Médiation des litiges de la consommation ».
L'objectif est de permettre aux consommateurs de recourir à des modes de résolution amiable des litiges les opposant à des professionnels et résultant de l'exécution ou de l'inexécution, totale ou partielle, de contrats de vente de marchandises ou de fourniture de prestations de services.

Ainsi, l'article L.152-1 du code de la consommation précise que « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. »

Le professionnel a de nouvelles obligations :

➜ Communiquer au consommateur sur son site internet, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté, et dans ses conditions générales de vente ou de service, les coordonnées et l'adresse du site internet du ou des médiateurs compétents dont il relève.

➜ Transmettre ces mêmes coordonnées lorsqu'un litige n'a pas pu être réglé suite à une réclamation écrite préalable faite par le consommateur.

➜ S'il dispose d'un site internet permettant de conclure un contrat en ligne, de communiquer un lien électronique renvoyant vers la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (Plateforme de RLL).

Tout manquement à ces obligations 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.141-1-2 du code de la consommation.



Le Médiateur de l'eau auditionné en janvier 2016 figure sur la première liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission Européenne. Il constitue donc pour les professionnels opérateurs de services d'eau et d'assainissement, partenaires de l'association, le recours amiable conforme à la règlementation applicable au 1er janvier 2016.

ACTUALITÉS

TRANSPOSITION EN DROIT FRANÇAIS PAR ORDONNANCE ET DÉCRET DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE 2013/11/UE RELATIVE AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION.

Le Médiateur qui accomplit la mission de médiation doit remplir plusieurs conditions :

➜ Posséder des compétences dans le domaine de la médiation,

➜ Avoir des connaissances juridiques notamment dans le domaine de la consommation,

➜ Etre nommé pour une durée minimale de 3 années,

➜ Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation,

➜ Etre notifié par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) à la Commission Européenne.

Il existe également des conditions concernant le Médiateur employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel ou par un organisme ou une fédération professionnelle que nous ne mentionnons pas ici, le Médiateur de l'eau n'étant pas concerné par ces dispositions.

Le Médiateur a également des obligations :

➜ Mise en place d'un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation,

➜ Possibilité pour les consommateurs de saisine en ligne via le site internet ou par courrier postal,

➜ Saisine gratuite pour le consommateur,

➜ Respect du principe de confidentialité,

➜ Publication d'un rapport annuel d'activité,

➜ Procédure rigoureuse (lorsque la demande n'est pas examinable répondre au consommateur dans un délai de 3 semaines, notifier aux parties la réception d'un dossier complet, respect de la durée du traitement, informer les parties en cas de litige complexe…),

➜ Fournir le lien internet de la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges sur son site internet,

➜ Transmettre les informations nécessaires à la CECMC (pour la notification et l'évaluation de l'activité).

La CECMC, créée en décembre 2015 auprès du Ministre chargé de l'économie, a pour mission de :

➜ Procéder à la notification des médiateurs inscrits auprès de la Commission Européenne,

➜ D'établir et mettre à jour la liste des médiateurs de la consommation,

➜ D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.



Marc CENSI

MÉDIATEUR DE L'EAU

2015 : une année de changement
Fin du mandat pour Marc CENSI

Marc CENSI a été désigné comme Médiateur de l'eau dès la création de la Médiation de l'eau en 2009 et a assuré cette mission durant deux mandats de trois ans selon les statuts de l'association.

Grâce à son expérience d'élu local et son esprit de médiation, Marc CENSI a su mettre en avant la fonction de Médiateur de l'eau et la faire reconnaître comme étant un gage d'indépendance, d'impartialité et d'équité dans la résolution des litiges entre les consommateurs et les professionnels dans le domaine de l'eau et de l'assainissement.

Il a ainsi contribué à asseoir le Médiateur de l'eau tant parmi les acteurs du secteur de l'eau que parmi ceux de la médiation, c'est une première page de l'histoire de la Médiation de l'eau qui se tourne.

MÉDIATEUR DE L'EAU

2015 : une année de changement
Début du mandat pour Dominique BRAYE

Depuis début novembre 2015, Dominique BRAYE est le nouveau Médiateur de l'eau.
Dominique BRAYE est né le 21 octobre 1947 à Lyon. Docteur vétérinaire, il a exercé en libéral durant vingt ans en concomitance avec son mandat de vétérinaire inspecteur vacataire responsable des Abattoirs de Mantes la Jolie.
Il a ensuite exercé de nombreux mandats électoraux durant 31 ans, comme conseiller municipal puis Maire de la Commune de Buchelay de 1986 à 2008. Il a également été Vice-Président puis Président du District Urbain de Mantes devenu Communauté d'Agglomération de Mantes en Yvelines (1995-2014).

Sénateur des Yvelines élu en 1995, réélu en 2004 jusqu'au terme de son mandat en 2011, il a assumé des responsabilités au sein de l'Assemblée des Communautés de France (ADCF) en tant que Trésorier National puis Secrétaire National, chargé des Relations avec le Parlement.
Dominique BRAYE a été Président du Conseil d'Administration de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) de 2010 à 2014 et Président de l'Association de la Médiation de l'eau de 2009 à 2015.
Il est Chevalier de la Légion d'honneur depuis décembre 2011.



Dominique BRAYE



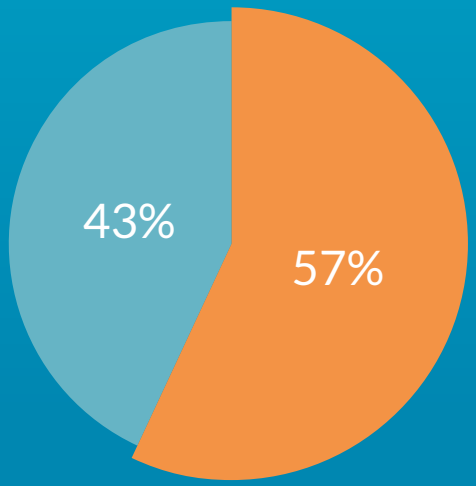
63 JOURS

Durée moyenne pour le traitement d'un dossier entre la notification faite aux parties et l'envoi de l'avis.

ACTIVITÉ / CHIFFRES CLÉS

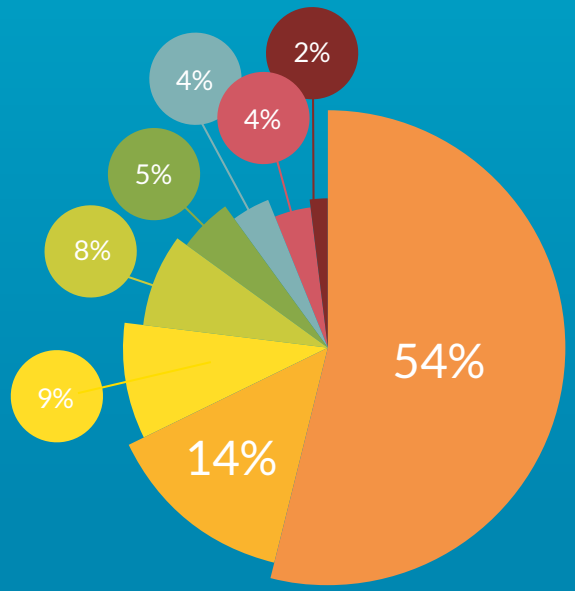


97
DOSSIERS INCOMPLETS



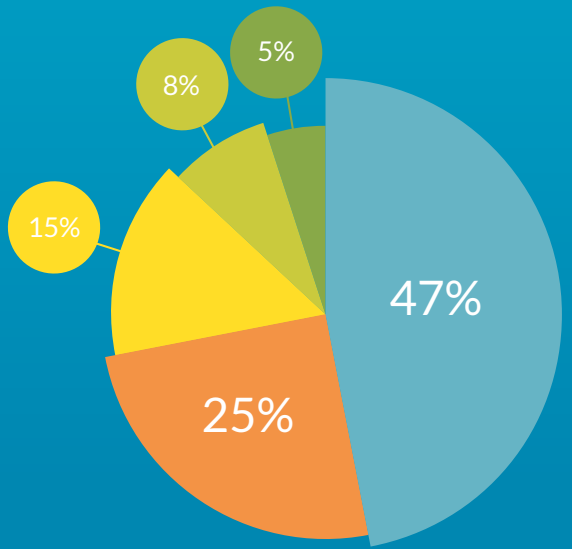
- Documents transmis insuffisants
- Médiation en copie

185
DOSSIERS IRRECEVABLES



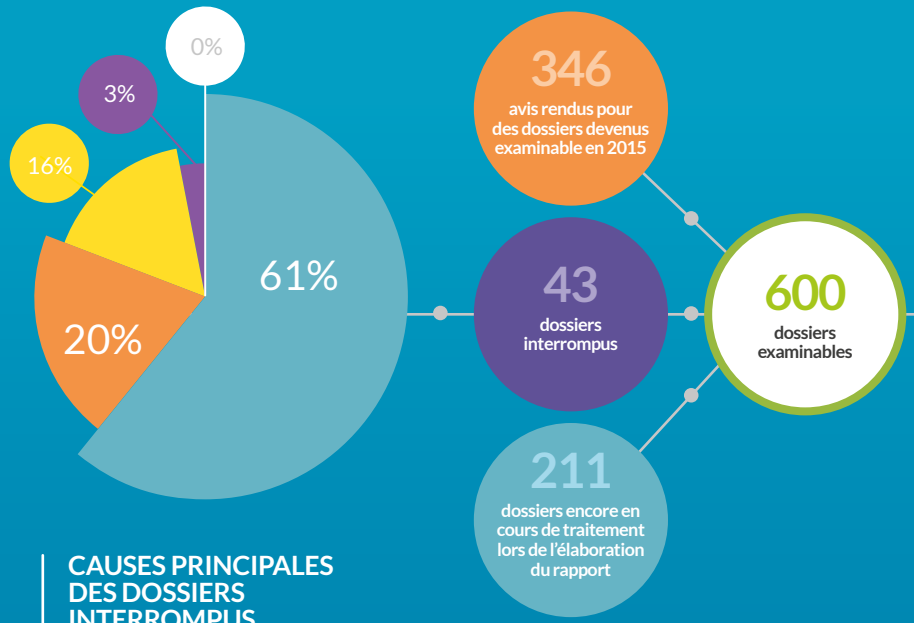
- Requérant pas abonné direct au service
- Assurance
- Professionnel non partenaire refuse intervention du Médiateur
- Hors exécution service public
- Contrat prestation de service
- Litige d'ordre privé
- Autres
- Rapport propriétaire /locataire

225
RÉPONSES INFORMATIVES



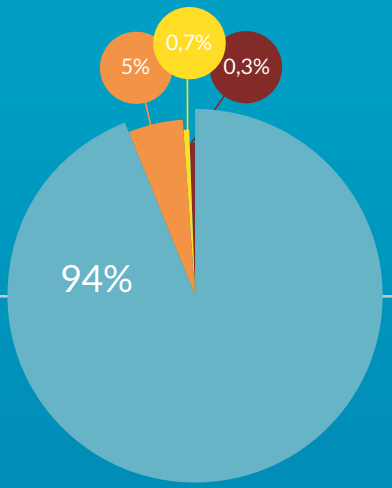
- Fuite équipements sanitaires
- Echéanciers, aides financières
- Dispositions tarifaires
- Abonnements multiples
- Autres

FOCUS SUR LES DOSSIERS AYANT ACQUIS LE STATUT EXAMINABLE



CAUSES PRINCIPALES DES DOSSIERS INTERROMPUS EN COURS DE MÉDIATION

- Solution proposée par service d'eau ou d'assainissement
- Une des parties demande à se retirer du processus
- Relance abonné pas de retour
- Tribunal saisi
- Relance service d'eau ou d'assainissement pas de retour

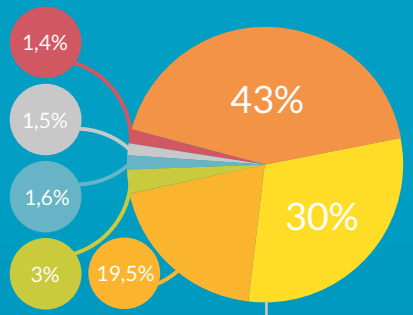


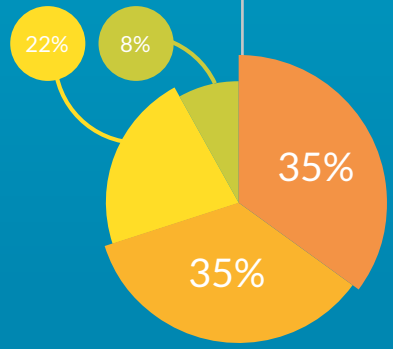
TYPES DE LITIGES RENCONTRÉS

- Contestation de facture
- Qualité de service
- Service Public Assainissement Non Collectif
- Qualité de l'eau

CONTESTATION DE FACTURE

- Surconsommation inexpliquée
- Fuite identifiée
- Régularisation
- Frais, relance, pénalités
- Autres
- Facturation taxe traitement des eaux usées
- Factures annexes





QUALITÉ DE SERVICE

- Demande réparation dommage
- Branchement, déplacement compteur
- Problème traitement dossier
- Autres


79%
des requérants
sont satisfaits
du traitement
de leur saisine

ACTIVITÉ

Une évolution du fonctionnement de la Médiation de l'eau

Les données de 2015 ne pourront pas être analysées dans la continuité de celles du rapport d'activité de l'année 2014 au regard de la nouvelle réglementation concernant la médiation de la consommation. En effet, le fonctionnement de la Médiation de l'eau a été mis en cohérence avec les nouvelles dispositions et est susceptible d'évoluer au cours de l'année 2016.

Une nouvelle progression du nombre de saisines reçues et de dossiers traités

L'année 2015 montre une nouvelle augmentation du nombre de saisines reçues (+14%). Le nombre de dossiers examinables c'est à dire remplissant toutes les conditions pour pouvoir être analysé par le Médiateur de l'eau est quant à lui resté stable.

Au cours de l'année 2015, 566 avis ont été rendus :

➜ 220 avis pour lesquels la saisine est devenue examinable en 2014 mais dont l'avis a été rendu en 2015,

➜ 346 avis pour lesquels la saisine est devenue examinable en 2015 et dont l'avis a été rendu en 2015.

Au total :

➜ 73 % des avis comportaient une proposition de règlement amiable qui a été acceptée par les deux parties à hauteur de 67%,

A contrario 33% ont refusé l'avis, les refus venant pour 24% des abonnés, 7 % des services et pour 2% des deux parties,

➜ 27 % des avis concluaient qu'il n'y avait aucune anomalie constitutive d'un litige entre les parties.

Toutefois, le taux de saisines instruites pour lesquelles il a été mis fin aux désaccords est de 76%. Ce chiffre comprend :

➜ Les avis avec proposition dont les deux parties ont accepté la mise en œuvre,

➜ Les avis dont le Médiateur de l'eau a expliqué qu'il n'y avait pas d'anomalie constitutive d'un litige,

➜ Les réponses informatives pour lesquelles il a été fait de la pédagogie auprès de l'abonné, directement après la réception de sa saisine car le Médiateur disposait de toutes les pièces nécessaires pour lui expliquer qu'il n'y avait pas de litige,

➜ Les dossiers arrêtés en cours car une solution a été proposée par le service suite à l'alerte du Médiateur.

Une satisfaction confirmée des requérants dans le traitement de leur saisine

Au regard des résultats d'enquête du questionnaire de satisfaction transmis systématiquement lors de l'envoi d'un avis, il est constaté que :

➜ 79% des requérants indiquent être satisfaits de la manière dont leur saisine a été traitée,

➜ 78% sont satisfaits des informations fournies sur l'avancement du dossier tout au long du processus,

➜ 73% estiment que leur demande a bien été comprise par le Médiateur.

De manière générale, les consommateurs qui saisissent le Médiateur de l'eau sont satisfaits de la prestation rendue. Ils indiquent que leur saisine a été correctement traitée aussi bien dans l'information faite par les services de la Médiation de l'eau lors des différentes étapes du dossier qui vont de la saisine à la clôture du dossier, que dans la compréhension de leur dossier.



Des recommandations pour la prévention des litiges.

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

LES FERMETURES DE BRANCHEMENT SONT-ELLES AUTORISÉES ?

Antérieurement au 15 avril 2013, l'article L.115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles autorisait les coupures en cas de non-paiement des factures sauf pour les personnes en difficulté bénéficiant ou ayant bénéficié d'une aide du Fonds Solidarité Logement. La loi Brottes n°2013-312 du 15 avril 2013, et son décret d'application n°2014-274 du 27 février 2014 ont modifié l'article L.115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, qui désormais précise qu'il est interdit à tout service d'eau en cas d'impayés de couper l'alimentation en eau tout au long de l'année dans une résidence principale.

Recommandation au service

Le Médiateur rappelle aux services qu'ils ne doivent pas procéder à la coupure lorsqu'il s'agit d'impayés pour une résidence principale, mais ils peuvent maintenir cette procédure pour les résidences secondaires, les entreprises, etc. qui ne sont pas concernées par cette règlementation.

Recommandation à l'abonné

Le Médiateur recommande à l'abonné de :

➜ Payer ses factures dans le délai imparti.

➜ Constituer un dossier de FSL (Fonds Solidarité Logement) en cas de réelles difficultés financières.

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

EN CAS DE FUITE SUR L'INSTALLATION D'EAU : SI L'ASSAINISSEMENT EST FACTURÉ À L'ABONNÉ, CE DERNIER PEUT-IL BÉNÉFICIER D'UN DÉGRÈVEMENT SUR CES PARTS ?

L'article R.2224-19-2 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) précise que la partie variable de la redevance assainissement collectif est déterminée 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, lorsqu'une fuite se produit sur l'installation d'un abonné et que le volume de cette fuite s'écoule dans le sol, le service de l'assainissement n'est pas rendu puisque la fuite n'occasionne aucun rejet à l'égout. N'étant pas à l'origine de dépenses supplémentaires pour le service, le dégrèvement paraît logique.
La mise en place du dispositif prévu par l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT consiste à limiter la facturation pour l'eau potable au double de la consommation moyenne habituelle et pour l'assainissement à la consommation moyenne, en cas de fuite dument réparée par une entreprise de plomberie et s'étant produite sur canalisation uniquement.
Antérieurement à la publication de la réglementation, une réduction de la facture sur les parts eau potable pouvait être effectuée en se référant aux dispositions éventuellement prévues en cas de fuite dans le règlement de service de l'eau. Concernant le service de l'assainissement, un dégrèvement sur le total du volume de fuite était le plus souvent effectué au regard du principe indiqué ci-dessus.
L'ajout à l'article R.2224-19-2 du CGCT d'un alinéa précisant que les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur la canalisation après compteur n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement lorsque l'abonné bénéficie d'un écrêtement de la facture d'eau potable au regard de dispositif prévu par l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT a modifié les pratiques.
Cet alinéa conditionnant le dégrèvement sur les parts assainissement uniquement en cas de fuite sur canalisation et si un écrêtement est effectué sur les parts eau potable, les services d'assainissement ont souvent tendance à n'accorder un dégrèvement sur l'assainissement que si ces deux conditions sont remplies.
Le Médiateur de l'eau estime que lorsque la fuite est située ailleurs que sur une canalisation (purge, appareil ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage engendrant un dégât des eaux…) pour laquelle l'eau s'est répandue dans le sol, la fuite n'occasionnant pas de rejet à l'égout et le service de l'assainissement n'ayant pas été rendu, un dégrèvement peut être accordé

Recommandation au service

Si le volume de fuite qui s'est écoulé dans le sol est supérieur à la consommation moyenne habituelle de l'abonné, aucun coût n'a été généré pour le service de l'assainissement concernant ce volume et un dégrèvement peut être accordé à l'abonné.

Recommandation à l'abonné

L'abonné doit apporter la preuve de la réparation de la fuite par un professionnel et démontrer que l'eau s'est bien écoulée dans le sol, en joignant des photos par exemple.

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

UNE PÉRIODE DE CONSOMMATION AFFECTÉE PAR UNE FUITE EST-ELLE INTÉGRÉE DANS LE CALCUL DU VOLUME D'EAU MOYEN CONSOMMÉ POUR L'APPLICATION DE L'ARTICLE L.2224-12-4 III BIS DU CODE GÉNÉRAL DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ?

L'article L.2224-12-4 III bis du CGCT fixe les règles de calcul de l'écrêtement. Cependant, il n'est pas indiqué dans cet article ni dans l'article R.2224-20-1 du CGCT que l'on doit substituer les consommations qui ont déjà été écrêtées pour effectuer ce calcul, en conséquence le Médiateur de l'eau estime que si cela avait été prévu cette exclusion aurait été explicitement inscrite.
Ainsi, 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.
Les services d'eau et d'assainissement devant équilibrer leurs charges et leurs recettes, ils n'ont pas à faire supporter les conséquences financières des diverses réductions de factures accordées à un seul abonné sur l'ensemble des usagers.

Recommandation au service

Lorsqu'un écrêtement est accordé il est recommandé aux services de préciser dans le courrier envoyé à l'abonné qu'il a été pris en compte la ou les période(s) affectée(s) par une ou des précédente(s) fuite(s) pour calculer la consommation moyenne. En effet, la règlementation ne les exclut pas et cela ne parait pas inéquitable dans la mesure où il ne serait pas juste de répartir les conséquences financières d'une nouvelle surconsommation imputable à un défaut d'entretien de l'installation sur l'ensemble des abonnés.

Recommandation à l'abonné

Il est recommandé à l'abonné de surveiller son installation régulièrement par des contrôles d'index du compteur, de l'installation dans son ensemble, pour éviter des fuites à répétition.

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

LE RELEVÉ DU COMPTEUR : UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE ?

En règle générale, les règlements de service prévoient de relever l'index du compteur d'eau au moins une fois par an. Toutefois, si ce compteur n'est pas accessible, empêchant le relevé de l'index, il est établi une facture estimative.
Le Médiateur conseille fortement aux parties d'obtenir un relevé réel du compteur afin d'éviter les factures de régularisations pour plusieurs périodes ou la découverte d'une consommation anormale existante depuis le dernier relevé effectif.
Le Médiateur rappelle que chaque partie a une responsabilité dans le bon déroulement du relevé du compteur.

Recommandation au service

Le Médiateur rappelle aux services qu'il est important :
➜ D'expliquer aux abonnés l'importance de l'accès au compteur pour relever l'index mais également constater un éventuel dysfonctionnement (fuite, gel, blocage…).
➜ D'honorer les rendez-vous en ne changeant pas la date de venue au dernier moment.
➜ De tout mettre en œuvre pour obtenir un accès au compteur et effectuer un relevé réel si aucun relevé n'a pu être effectué pendant deux périodes consécutives en prenant des mesures plus contraignantes tel que l'envoi d'un recommandé avec accusé de réception pour obtenir les index.

Recommandation à l'abonné

L'abonné est tout autant responsable de l'absence de relevé du compteur. Il doit donc :
➜ Faciliter et permettre l'accès au compteur à l'agent chargé du relevé.
➜ Ne pas hésiter à entrer en contact avec le service pour qu'un index réel soit effectué. Plusieurs moyens sont mis à sa disposition pour pouvoir transmettre l'index du compteur (transmission de l'index par internet, par téléphone, par carte d'auto relevé déposée par l'agent, prise de rendez-vous…) ou encore transmettre une photo du cadran du compteur comportant le numéro de compteur et l'index.

Le Médiateur recommande à l'abonné de transmettre spontanément l'index du compteur à son service d'eau si celui-ci n'a pas pu le relever mais également de ne pas attendre le passage d'un agent du service d'eau pour qu'un éventuel problème soit constaté.
L'abonné doit contrôler périodiquement son installation et procéder à des relevés d'index réguliers afin d'identifier tout dysfonctionnement et le cas échéant le signaler au service.

QUESTIONS ET RECOMMANDATIONS

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DU SERVICE D'EAU EN CAS DE CONSTATATION D'UNE CONSOMMATION ANORMALE AU REGARD L'ARTICLE L.2224-12-4 III BIS DU CGCT ?

Dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation au vu du relevé de compteur il en informe l'abonné.
Cette information doit être faite :

- ➜ Si la consommation anormale constatée dépasse le double de la consommation moyenne habituelle de l'abonné
- ➜ Sans délai et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé
- ➜ Par tout moyen
- ➜ En précisant que la consommation est anormale car elle excède de plus du double la consommation moyenne habituelle et en rappelant les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture (fuite sur canalisation dont la réparation doit être effectuée par un plombier, délai d'un mois pour produire la facture, etc).

En l'absence de cette information, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne habituelle et ce même si la surconsommation est inexpliquée ou due à une fuite sur un appareil ménager et un équipement sanitaire ou de chauffage qui sont normalement exclus du dispositif.

Recommandation au service

Le Médiateur rappelle que cette alerte doit être générée même si le service d'eau ne dispose pas d'historique de consommation de l'abonné.
Pour constater que la consommation de l'abonné a augmenté de plus du double de sa consommation moyenne depuis le dernier relevé, le service doit calculer cette consommation sur une période équivalente à celle de la consommation anormale, en prenant en compte les trois années précédentes.

Pour calculer cette consommation moyenne, il doit être pris par ordre de priorité soit :

- ➜ les consommations antérieures de l'abonné,
- ➜ les consommations enregistrées par les précédents abonnés du local d'habitation,
- ➜ le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Le Médiateur de l'eau conseille également de déclencher cette alerte de consommation par écrit afin de pouvoir apporter la preuve ultérieure de sa réalisation effective même si le texte instaurant cette disposition mentionne « par tout moyen ».

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

L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATION DE L'EAU



Bernard JOUGLAIN	Sandrine SIMON	Dominique BRAYE	Gabrielle DUGAY	Marie BESSAC
Directeur Général	*Assistante de Direction*	*Médiateur de l'eau*	*Responsable du processus de médiation*	*Juriste*

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

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

graffiti.fr Mai 2016 - Crédits photo : Shutterstock