

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Que faire en cas d'augmentation anormale de sa facture d'eau ?

Vous avez reçu une facture d'eau d'un montant anormalement élevé ? Vous pouvez contester cette facture si vous respectez certaines conditions. Nous faisons le point sur la démarche à suivre.

Qu'est-ce qu'une facture d'eau « anormalement élevée » ?

On considère qu'une facture d'eau a subi une augmentation **anormalement élevée** si la consommation d'eau a **au minimum doublé par rapport au volume moyen consommé au cours des 3 dernières années** précédent l'envoi de la facture.

Si vous occupez votre logement depuis moins de 3 ans, votre service d'eau se base sur une consommation de référence. Cette consommation de référence prend en compte le volume moyen consommé dans votre zone géographique et pour des logements similaires au votre (taille, nombre de personnes vivant dans le logement...).

À savoir

L'augmentation de votre facture d'eau peut venir d'une fuite de vos installations sanitaires (chasse d'eau, cumulus, chaudière). Il est donc recommandé de **vérifier vos installations et compteur d'eau**.

Quelles sont les obligations du service d'eau en cas d'augmentation anormale de la facture ?

Lorsqu'une augmentation anormale intervient, votre service d'eau a **l'obligation de vous en informer**. Vous êtes prévenu, en général, par courrier et au plus tard lors de l'envoi de votre facture d'eau.

Si vous n'avez pas reçu d'information (soit parce que votre consommation n'a pas assez augmenté, soit par manquement de votre service d'eau), **vous n'aurez pas à payer la part de consommation d'eau excédant le double de votre consommation moyenne**. Les m³ supérieurs au double de votre consommation moyenne ne vous seront donc pas facturés.

Comment contester le montant d'une facture d'eau au montant anormalement élevé ?

Tout dépend si vous avez détecté ou non une fuite d'eau :

Il est nécessaire de contacter un plombier de votre choix dans les plus brefs délais pour **faire réparer la fuite d'eau**.

En effet, si vous présentez à votre service d'eau une **attestation** indiquant qu'un plombier a réparé la fuite, **vous n'aurez pas à payer la part de consommation d'eau excédant le double de votre consommation moyenne**. Les m³ supérieurs au double de votre consommation moyenne ne vous seront donc pas facturés.

L'attestation doit être envoyée à votre service d'eau par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai d'1 mois. Ce délai démarre à partir de la notification de votre service d'eau vous indiquant l'augmentation de votre consommation.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

- Demander le plafonnement de votre facture d'eau suite à une fuite d'eau

Vous pouvez demander à votre service d'eau de vérifier le fonctionnement de votre compteur d'eau :

Votre demande de vérification doit être faite par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai d'1 mois à partir de la notification de votre service d'eau vous indiquant l'augmentation de votre consommation.

Votre service d'eau va vérifier votre compteur d'eau pour déterminer la cause de cette augmentation. Il doit vous donner sa réponse dans le délai d'1 mois après la réalisation de cette vérification.

Si un dysfonctionnement de votre compteur d'eau est constaté, **vous n'aurez pas à payer la part de la consommation excédant le double de votre consommation moyenne**. Les m³ supérieurs au double de votre consommation moyenne ne vous seront donc pas facturés.

En revanche, si aucun dysfonctionnement n'est constaté, **vous devrez payer la totalité de votre facture** (y compris l'excédent). Vous devrez également payer les frais de vérifications de fonctionnement de votre compteur (ces frais varient d'une commune à une autre).

- Demander la vérification de son compteur d'eau

Quel recours en cas de litige avec le service d'eau ?

En cas de litige avec votre service d'eau, vous pouvez faire un recours auprès du médiateur de l'eau

Est-il possible de bénéficier d'une aide pour payer ses factures d'eau ?

Selon votre commune de résidence, il est possible de bénéficier d'une aide pour payer vos factures d'eau.

Aides au paiement des factures : eau, téléphone, électricité, gaz

Questions – Réponses

- Médiateur de l'eau : comment y recourir ?
- Impayés de factures (gaz ou électricité, eau) : quelles conséquences ?
- La tarification sociale de l'eau est-elle toujours en vigueur ?
- Comment obtenir des informations sur la qualité de l'eau du robinet ?

Toutes les questions réponses

Pour en savoir plus

- Le service d'eau
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Dossier pratique pour mieux comprendre ses factures d'eau
Source : Institut national de la consommation (INC)

Où s'informer ?

- Agence départementale pour l'information sur le logement (Adil)
- Mairie

Services en ligne

- Demander le plafonnement de votre facture d'eau suite à une fuite d'eau
Modèle de document
- Demander la vérification de son compteur d'eau
Modèle de document

Textes de référence

- Code général des collectivités territoriales : article L2224-12-4

