

FACTURATION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT : que faire lorsqu'une fuite d'eau survient après le compteur ?

Lorsqu'une fuite d'eau se produit sur un branchement avant le compteur, elle est prise en charge par le service public de distribution de l'eau. Si la fuite intervient après le compteur, c'est l'utilisateur qui est responsable. Depuis le 1^{er} janvier 2013, la loi Warsmann protège les consommateurs dans ce dernier cas.

Une facture d'eau plafonnée sous conditions

Pour éviter les factures qui s'envolent en cas de fuite après le compteur, les usagers peuvent bénéficier d'un plafonnement lorsque la consommation du dernier relevé est d'au moins deux fois le niveau de consommation moyen de l'abonné. Cette moyenne est calculée sur les trois années précédentes. Exemple : un abonné qui a une consommation moyenne de 100 m³ sur trois ans et qui présente une consommation de 400 m³ sur son dernier relevé est éligible.

Important : ce plafonnement concerne uniquement les fuites survenues après le compteur et les locaux d'habitation. Sont exclues les fuites dues aux appareils professionnels, aux équipements sanitaires ou de chauffage.

Comment obtenir le plafonnement ?

Lorsqu'une consommation anormale du volume d'eau est constatée, c'est le service des eaux qui est chargé d'en informer l'utilisateur. A partir de la date de notification, l'utilisateur bénéficie d'un délai d'un mois pour :

- faire exécuter les travaux de réparation par un professionnel. Il doit en outre obligatoirement demander à l'entreprise de fournir une attestation mentionnant la localisation de la fuite, la nature des travaux et leurs dates d'exécution,
- faire un courrier écrit au service des eaux en joignant l'attestation afin de demander le plafonnement de la facture.

Pour l'eau potable, le plafond est fixé au double de la consommation moyenne. Pour l'assainissement, le plafond est fixé à la consommation moyenne.

Prudence face au démarchage et prévention

Des sociétés proposent régulièrement des contrats d'assurance « fuite ». Ces contrats ne sont pas obligatoires et il est prudent de vérifier attentivement les risques couverts ainsi que les clauses d'exclusion. Ils peuvent également faire double emploi avec l'assurance habitation et les dispositions de la Loi Warsmann. Quoi qu'il en soit, il est toujours préférable de repérer une surconsommation d'eau au plus vite. Pour cela, l'utilisateur doit penser à vérifier régulièrement ses compteurs. Pour tout renseignement concernant une facture d'eau et d'assainissement, contactez Pontivy Communauté, 1 Place Ernest Jan à Pontivy au 02 97 25 01 70 ou laissez un email sur info@pontivy-communaute.fr. Ouverture du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.