

Fiche de synthèse n° 20 : Difficultés de paiement des factures d'eau

Fiche réalisée en avril 2021

Le sujet est apparu sur la liste de discussion RAPPEL en 2021.

Interrogations soulevées sur la liste de discussion RAPPEL

Questionnement : Que faire en cas de difficultés à régler une facture d'eau ?

> Préalables

Les factures d'eau doivent être réglées dans un délai de 14 jours suivant leur émission ou date limite de paiement. Le service des eaux ou le distributeur doit envoyer à son client un premier courrier l'informant qu'il bénéficie d'un délai supplémentaire de 15 jours, avant d'effectuer une deuxième relance. Si aucune suite n'est donnée par le client, une procédure de recouvrement peut être engagée.

> Eléments de réponse

- **En tout premier lieu : contacter le fournisseur**

Il est recommandé de contacter rapidement le fournisseur afin de convenir d'un étalement de la dette ou d'un délai supplémentaire de paiement. Il est conseillé de réaliser cette réclamation par courrier écrit et de préférence par lettre recommandée avec avis de réception. Le fournisseur dispose alors de 2 mois pour proposer une solution.

Dans le cas d'un immeuble avec abonnement collectif (consommation d'eau incluse dans les charges payées par l'occupant), il faudra se tourner vers le gestionnaire de l'immeuble (bailleur social ou syndic de copropriété) qui sera l'interlocuteur du service des eaux.

A ce stade, il est possible de s'appuyer sur les services sociaux ou une [association de consommateurs agréée](#).

- **Saisir le Médiateur de l'eau**

Si la réponse du fournisseur n'est pas satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, il est possible de faire appel au [Médiateur de l'eau](#) pour rechercher une solution amiable. Son rôle est d'instruire en médiation les litiges liés à la consommation d'eau (et/ou à l'assainissement) opposant un consommateur à un fournisseur.

- Le consommateur peut saisir lui-même le médiateur ou se faire représenter par une association de consommateurs ;
- Cette médiation est gratuite, mêmes si des frais de constitution du dossier et de représentation peuvent rester à la charge du particulier ;
- Avant de saisir le médiateur, toutes les voies de recours internes au fournisseur doivent avoir été épuisées (notamment l'instance de recours la plus élevée : le service consommateurs par exemple) ;

- Le processus de médiation est explicité dans la "Charte de la médiation de l'eau", consultable sur le [site du Médiateur de l'eau](#) ;
- Pour saisir le Médiateur de l'eau : https://www.mediation-eau.fr/FR/votre-saisine/saisir_le_mediateur_de_leau.asp
- S'il s'agit d'une difficulté de paiement pure, le médiateur ne pourra probablement pas faire grand-chose. Au mieux, il pourra essayer de négocier un échancier, ce qui est davantage le rôle des services sociaux.

- **Demander une aide financière au paiement de la facture**

Tout fournisseur d'eau qui adresse un second courrier de relance aux personnes en situation d'impayé, doit les informer de leur droit à saisir les services sociaux (Centre communal ou intercommunal d'action sociale, services sociaux du département ou CAF). Le fournisseur tient à sa disposition les coordonnées du service à contacter. Si la démarche n'a pas déjà été effectuée par la personne, et si les conditions d'obtention sont respectées, les services sociaux la dirigeront vers le [Fonds de solidarité pour le logement](#) (FSL) pour obtenir une aide aux impayés.

Jusqu'au 15 avril 2021, [certaines collectivités](#) proposaient aux habitants de bénéficier de tarifs plus avantageux (tarifs dégressifs) ou d'un chèque-eau afin d'abaisser les frais liés à la fourniture d'eau, à titre expérimental. Les solutions mises en œuvre qui se seront révélées les plus pertinentes devraient être ensuite étendues à l'ensemble du territoire.

> Observations et commentaires

- En cas d'augmentation anormale de la facture d'eau (le double du volume moyen consommé au cours des 3 dernières années), le service des eaux doit en informer le client dans les meilleurs délais par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture d'eau. De là :
 - Si une fuite d'eau est détectée : demander le plafonnement de la facture d'eau suite à une fuite d'eau ;
 - Si aucune fuite d'eau n'est détectée : demander la vérification de son compteur d'eau.
- La loi Brottes de 2013 interdit à tout fournisseur de couper ou de réduire le débit d'eau d'une résidence principale, même en cas d'impayé et cela tout au long de l'année (article L115-3 du [Code de l'action sociale et des familles](#)).

> Pour aller plus loin

- Fiche pratique de l'INC « [Fuites d'eau après compteur et consommation anormale](#) »
- Fiche pratique de l'INC « [Bénéficiaire d'une aide pour payer sa facture d'eau](#) »
- Fiche de synthèse n°17 du RAPPEL : « [La consommation d'eau des ménages](#) »