



UFC-Que Choisir Argenteuil

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

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

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

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 de votre service d'eau ?

Lorsqu'une telle augmentation intervient, votre service d'eau a l'**obligation de vous en informer** (en général, par courrier) 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'avez 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 de votre facture d'eau ?

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

Vous n'avez rien détecté : Vous pouvez demander à votre service d'eau de vérifier le fonctionnement de votre compteur d'eau :

(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R33734>)

Vous devez envoyer votre demande de vérification 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).

A retenir :

La consommation d'eau est **anormalement élevée** lorsqu'elle a au minimum doublé par rapport au volume moyen consommé au cours des 3 dernières années précédant l'envoi de la facture.

Votre service d'eau a l'**obligation de vous en informer** au plus tard lors de l'envoi de votre facture d'eau.

Vérifier vos installations et compteur d'eau.