

QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE SUR UNE FACTURE ?

Si vous constatez une anomalie (erreur, surconsommation...) sur votre facture d'eau ou si une anomalie vous est signalée par le service de l'eau, dans un premier temps vérifiez son origine. En cas de surconsommation, testez votre compteur, recherchez les fuites. Consultez aussi pour cela la fiche n° 7 sur la facture d'eau.

Dans un second temps, adressez-vous à votre service de l'eau (dont les coordonnées figurent sur la facture). Si vous n'obtenez pas satisfaction, appuyez votre demande par un courrier en recommandé. Enfin, vous pouvez prendre rendez-vous avec les juristes des associations de consommateurs pour un règlement amiable du litige.

Sachez que contester le montant d'une facture ne dispense pas de la payer.

QUI EST RESPONSABLE EN CAS DE FUITE ?

En cas de fuite sur le réseau d'eau potable après le compteur de l'abonné, c'est ce dernier qui doit assumer financièrement la fuite. Le propriétaire doit surveiller ses canalisations, le robinet d'arrêt et son compteur. Il peut éventuellement agir à

l'amiable en demandant un dégrèvement au service des eaux. Consultez à ce sujet le règlement du service de l'eau.

AI-JE LE DROIT DE JETER N'IMPORTE QUOI DANS L'EAU ?

Non, il est interdit de déverser des matières susceptibles de nuire à la salubrité publique dans de l'eau servant à l'alimentation publique (source, puits, réservoir, citerne ...) sous peine d'amende ou de prison. De même il est interdit de jeter toute substance solide ou liquide, toxique ou susceptible de nuire à la santé, et de communiquer un mauvais goût à l'eau, dans les cours d'eau, lacs, étangs, canaux et sur leurs rives...

AI-JE LE DROIT DE JETER N'IMPORTE QUOI DANS MON EVIER ?

Non, il est interdit de déverser **toute matière solide, liquide ou gazeuse directement ou non dans les canalisations** susceptible d'être la cause d'un danger pour les habitants ou les personnels des stations d'épuration ; ou susceptible de dégrader le réseau d'assainissement, la station d'épuration ou de gêner son fonctionnement.



Droits et devoirs : questions/réponses

► Questions d'eau potable

LA COMMUNE EST-ELLE OBLIGÉE DE ME FOURNIR DE L'EAU POTABLE ?

Les communes n'ont pas d'obligation légale de mettre en place un réseau de distribution d'eau potable, mais la quasi-totalité remplit cette mission. Dans ce cas, elles ont l'obligation de s'assurer que l'eau distribuée est conforme aux normes de potabilité, donc propre à la consommation, et d'assurer la surveillance et l'entretien du réseau.

PUIS-JE EXIGER UNE EAU POTABLE A MON ROBINET EN CONTINU ?

Le service est assuré jour et nuit, sauf en cas de force majeure. Pour assurer la continuité de la distribution, le service de l'eau doit disposer de ressources en quantité suffisante.

QUI EST RESPONSABLE DE LA QUALITÉ DE L'EAU DISTRIBUÉE ?

L'eau distribuée et utilisée pour la consommation humaine doit être conforme aux normes de qualité à la sortie des robinets à l'intérieur des locaux. Le propriétaire doit veiller à ce que les installations intérieures ne soient pas susceptibles de dégrader la qualité de l'eau distribuée.

Tout responsable de pollution des eaux encourt des poursuites judiciaires et des sanctions financières importantes. Pour protéger le réseau d'eau potable d'un retour d'eau, il est conseillé de s'assurer de la présence d'un clapet anti-retour au niveau du compteur d'eau. Procurez-vous la plaquette sur les retours d'eau auprès de la DDASS.

L'eau constitue un élément du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général.

article 1^{er} de la loi du 3 janvier 1992

AI-JE LE DROIT DE FAIRE UN PUIT ?

Avant tout projet de réalisation d'un puits, vous devez vous renseigner auprès de votre mairie : selon le lieu géographique où se situe votre projet, il peut y avoir des restrictions. Les puits domestiques dont le débit est supérieur à 8 m³/heure sont soumis à déclaration ou à autorisation. Toute connexion entre un puits et le réseau

d'eau public est interdite pour cause de risque sanitaire. Renseignez-vous auprès de votre mairie ou de la DDASS quant à l'utilisation de l'eau d'un puits à titre privé, quant aux risques de pollution et aux modalités de déclaration et de contrôle. **Toute personne exploitant une source privée à usage alimentaire est responsable des conséquences liées à l'éventuelle mauvaise qualité de cette eau.**

► Questions de compteur

UN COMPTEUR D'EAU INDIVIDUEL EST-IL OBLIGATOIRE ?

En habitat collectif, le comptage individuel pour l'eau chaude est obligatoire depuis 1977 dans les constructions neuves. Il n'y a pas à ce jour d'obligation légale de compteur individuel sur l'eau froide. Attention, les compteurs individuels sont plus ou moins précis, la somme totale affichée ne correspond pas toujours au compteur principal. Dans ce cas la différence en plus ou en moins est répartie entre les usagers.

► Questions d'assainissement

FAUT-IL PAYER LA REDEVANCE D'ASSAINISSEMENT SI L'HABITATION N'EST PAS RACCORDEE AU RESEAU D'ASSAINISSEMENT ?

Cela dépend de la raison pour laquelle la maison n'est pas raccordée. Si le réseau public n'est pas encore construit et mis en service, vous n'avez pas à vous en acquitter. Si vous êtes raccordable mais pas encore raccordé vous devez vous acquitter de la redevance, qui pourra être majorée si le délai de deux ans est dépassé. Si vous avez un assainissement individuel alors qu'un réseau collectif existe, la redevance est due.

A QUI APPARTIENT LE COMPTEUR D'EAU ? QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?

Le compteur appartient au service des eaux et il est mis à disposition de l'abonné. Le compteur doit être accessible pour faciliter les relevés. L'abonné doit protéger le compteur du gel ou d'éventuels chocs. En cas d'absence prolongée, maintenez un minimum de chauffage pour éviter le gel.

DANS QUELLES CONDITIONS PUIS-JE INSTALLER UN SYSTEME D'ASSAINISSEMENT INDIVIDUEL ?

S'il n'y a pas de réseau d'assainissement collectif dans la zone d'habitation, et s'il n'est pas prévu, le propriétaire doit assurer le traitement de ses eaux usées en installant un système d'assainissement individuel. L'autorisation de réaliser (ou modifier) une filière d'assainissement autonome est accordée par le Maire. Le choix d'un système de traitement s'effectue en fonction de plusieurs critères (nature du sol, volume des eaux usées, surface disponible...).

De nombreuses obligations doivent être respectées : la fosse septique toutes eaux doit être régulièrement vidangée (au moins tous les 4 ans), les boues accumulées éliminées, l'ensemble du système régulièrement contrôlé. Au plus tard en 2005, le contrôle de ces installations par les communes sera obligatoire, le coût étant à la charge des propriétaires. La redevance d'assainissement autonome couvrira le coût du contrôle (et éventuellement de l'entretien de l'installation si la commune a choisi de l'assurer).

► Questions de coûts et de règlements

LE TARIF DE L'EAU EST-IL LE MEME POUR TOUS DANS UNE MEME COMMUNE ?

Le principe d'égalité tarifaire ne signifie pas tarif identique pour tous : les usagers, qu'ils soient des particuliers, des entreprises ou des usagers municipaux, doivent être traités de façon égale lorsqu'ils se trouvent dans une même situation. La tarification, les conditions de raccordement et d'usage ne peuvent faire l'objet d'aucune mesure de faveur. Toutefois des différences de situations objectives font l'objet de traitements différents: par exemple, au-dessus d'un certain seuil de consommation, un tarif dégressif est souvent prévu. Mais il ne peut pas y avoir de différence de calcul de tarif entre une résidence principale et secondaire. Consultez aussi à ce sujet la fiche n°6 "L'eau à quel prix".

LE SERVICE DE L'EAU PEUT-IL MODIFIER SES TARIFS, ET DANS QUELLES CONDITIONS ?

Le service public a le droit de modifier ses tarifs. Ils font l'objet d'une délibération annuelle et les décisions sont prises dans le respect du principe "l'eau finance l'eau". Consultez également les fiches n°6 et 7.

LE RACCORDEMENT DES HABITATIONS A L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF EST-IL OBLIGATOIRE ?

Le raccordement des habitations, pour autant qu'elles soient raccordables, aux réseaux publics d'assainissement est obligatoire dans un délai de deux ans après leur mise en service. Le branchement permettant de raccorder une habitation au réseau public est à la charge du propriétaire.

QUE SE PASSE-T-IL SI JE RENCONTRE DES DIFFICULTES FINANCIERES ?

Si vous rencontrez des difficultés financières passagères, expliquez votre situation au distributeur d'eau et demandez un délai de paiement. Si vos difficultés sont sérieuses et qu'un délai ne suffit pas, contactez le service social de votre commune. La loi permet de suspendre la fourniture d'eau après un délai de prévenance lorsqu'un abonné ne paye pas sa facture. Mais la loi interdit de couper l'eau après 12 h, les vendredis, samedis, dimanches, jours fériés et veilles de fêtes.

M'A-T-ON COMMUNIQUE LE REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE ?

Le contrat d'abonnement se limite souvent à des mentions relatives à l'abonné et au compteur. Il renvoie ensuite au règlement du service. Vérifiez que vous avez bien un exemplaire du règlement, sinon demandez-le, puis prenez le temps de le lire !