

**2017-151. PROPOSITION DE REGLEMENT AMIABLE – LITIGE – MEDIATEUR DE
L'EAU DEGREVEMENT D'UNE FACTURE D'EAU**

Président de séance : Monsieur Jean-Philippe MACHON

Présents : 27

Jean-Philippe MACHON, Marie-Line CHEMINADE, Jean-Pierre ROUDIER, Nelly VEILLET, Bruno DRAPRON, Françoise BLEYNIE, Frédéric NEVEU, Marcel GINOUX, Céline VIOLLET, Dominique ARNAUD, Gérard DESRENTE, Mélissa TROUVE, Christian SCHMITT, Fanny HERVE, Liliane ARNAUD, Christian BERTHELOT, Jean ENGELKING, Caroline AUDOUIN, Philippe CREACHCADEC, Marylise MOREAU, Nicolas GAZEAU, Claire CHATELAIS, Aziz BACHOUR, Josette GROLEAU, Laurence HENRY, Philippe CALLAUD, Serge MAUPOUET.

Excusés ayant donné pouvoir : 6

Jean-Claude LANDREAU à Jean-Pierre ROUDIER, Annie TENDRON à Philippe CREACHCADEC, Dominique DEREN à Jean-Philippe MACHON, Danièle COMBY à Françoise BLEYNIE, Jacques LOUBIERE à Marcel GINOUX, Renée BENCHIMOL-LAURIBE à Philippe CALLAUD.

Absents : 2

François EHLINGER, Brigitte FAVREAU.

Secrétaire de séance : Marylise MOREAU.

Date de la convocation : 9 novembre 2017.

Date d'affichage : 28 NOV. 2017

Le Conseil Municipal,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment l'article L. 2121-29,

Vu la loi n°2011-525 du 17 mai 2011 dite « loi Warsmann » relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives qui généralise le droit auprès des usagers des services publics d'eau potable et d'assainissement qui occupent un local d'habitation d'être informé de l'existence d'une surconsommation et de la possibilité d'obtenir un dégrèvement de la facture, notamment dans les conditions suivantes :

- le local desservi est un local d'habitation,
- la consommation d'eau constatée doit être supérieure au double de la moyenne des consommations de l'abonné sur la période équivalente des 3 dernières années,
- la fuite d'eau responsable de la surconsommation doit être située sur une canalisation d'eau potable privative, donc, après le compteur d'eau de l'abonné, et ne doit pas concerner les fuites dues à des appareils ménagers et à des équipements sanitaires ou de chauffage,
- dès que l'abonné est informé par l'exploitant du service d'eau potable d'une consommation anormale d'eau, il est dans l'obligation de faire réparer la fuite par un plombier professionnel,
- dans un délai d'un mois suivant la réception de la facture d'eau, l'abonné doit obligatoirement fournir l'attestation de l'entreprise de plomberie qui a effectué la réparation à l'exploitant du service d'eau potable. Sur cette attestation devra figurer la date de réparation de la fuite ainsi que sa localisation.

Vu la délibération du Conseil Municipal de la Ville de Saintes du 13 février 2012 précisant la délégation du service public d'eau potable par contrat de type régie intéressée,

Vu la délibération du Conseil Municipal du 21 décembre 2012 autorisant la signature du contrat de type régie intéressée avec AGUR pour le service public d'eau potable prenant effet au 1er janvier 2014 pour une durée de 10 ans, contrat reçu en Sous-Préfecture le 14 février 2013,

Vu la délibération n°2016-202 du Conseil Municipal de la Ville de Saintes en date du 14 décembre 2016 précisant les modalités de dégrèvement en cas de fuite pour les abonnés non concernés par la loi Warsmann,

Considérant la facture d'eau potable du 27 Juin 2017 de Madame Christine JUILLET (Ref Abonné 174150001012569000001), résidant au 61 rue Garnier à Saintes, d'un montant de 2699,83 € TTC,

Considérant que Madame JUILLET ne peut pas bénéficier des conditions de dégrèvement de la loi Warsmann, ni des modalités de dégrèvement complémentaires de la délibération de la Ville de Saintes du 14 décembre 2016,

Considérant l'avis du médiateur tenant compte de la bonne foi de Madame JUILLET malgré la réparation effectuée par un non professionnel,

Après consultation de la Commission « Gérer » du jeudi 2 novembre 2017,

Il est proposé au Conseil Municipal de délibérer :

- Sur l'autorisation donnée au Maire ou à son représentant de dégrever exceptionnellement, et ce pour une seule fois, la facture d'eau de Madame Christine JUILLET,
- Sur l'autorisation donnée au Maire ou à son représentant de suivre les préconisations du médiateur de l'eau, et selon les modalités suivantes, à savoir :
 - Dégrèvement de 340 m³ sur la consommation eau potable,
 - Dégrèvement de 809 m³ sur la consommation assainissement,
 - Mise en place d'un échancier de paiement pour la nouvelle facture d'un montant de 950,56 € TTC.

Le Conseil Municipal,

Après en avoir délibéré,

ADOpte à l'unanimité l'ensemble de ces propositions.

Pour l'adoption : 33

Contre l'adoption : 0

Abstention : 0

Ne prend pas part au vote : 0

REÇU
28 NOV. 2017
Sous-Préfecture
de SAINTES

Les conclusions du rapport,
mises aux voix, sont adoptées.
Pour extrait conforme,
Le Maire,

Jean-Philippe MACHON

En application des dispositions des articles R. 421-1 à R. 421-5 du code de justice administrative, cette décision peut faire l'objet d'un recours en annulation devant le Tribunal Administratif dans un délai de deux mois à compter de sa publication.

Paris, le 15 février 2017

Dossier Madame Christine JUILLET / AGUR : ¹

Préambule :

Nous attirons l'attention des parties sur le fait que le Médiateur de l'eau s'attache à ne retenir que les faits et éléments objectifs relatifs au litige exposé au vu des pièces qui lui sont présentées.

Exposé des éléments portés à la connaissance du Médiateur de l'eau :

Madame Christine JUILLET est domiciliée 61 rue Garnier à Saintes (171 00).

Le 8 mai 2015, Madame JUILLET a décelé une fuite sur une canalisation extérieure. Elle a contacté un plombier puis en raison du délai d'intervention, l'abonnée a finalement sollicité son voisin pour stopper la fuite en urgence. Ce dernier a ensuite procédé à la réparation le 9 mai 2015.

Madame JUILLET indique que le service d'eau lui a adressé une alerte de consommation anormale le 20 mai 2015, soit postérieurement à la réparation.

Il en découle une facture d'un montant de plus de 2000 €, reflétant une consommation inhabituelle de plus de 900 m³, émise en juin 2015. Le Médiateur de l'eau ne dispose pas de copie de la facture.

Madame JUILLET a demandé un dégrèvement.

AGUR a répondu négativement, rappelant que les dispositions prévues à l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales s'appliquent uniquement lorsque la surconsommation excède le double de la moyenne de la consommation habituelle, en cas de fuite sur canalisation après compteur réparée par un professionnel et sur présentation du justificatif de réparation.

Veolia, sollicité par Madame JUILLET dans le cadre de l'assurance fuite, a également répondu négativement au motif que la fuite n'avait pas été réparée par un professionnel.

AGUR a orienté Madame JUILLET vers la Régie de l'eau de la commune de Saintes afin de faire une demande de dégrèvement.

Le Médiateur de l'eau a été saisi du dossier à ce stade.

Analyse :

Nous avons repris dans le tableau ci-dessous l'historique des consommations tel qu'il ressort des relevés effectifs du compteur :

¹ Les documents transmis dans le cadre de l'instruction du dossier et l'avis du Médiateur ne peuvent être divulgués aux tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Date relevé	Index relevé	Consommation enregistrée	Nb jours	Moyenne journalière	Observations
17/05/2011	1766				
10/05/2012	1870	104	359	0,290	
07/05/2013	2014	144	362	0,398	
31/12/2013	2110	96	238	0,403	
23/04/2014	2146	36	113	0,319	
29/04/2015	3085	939	371	2,531	
02/05/2016	3243	158	369	0,428	

Les index relevés avant avril 2015 font apparaître des consommations moyennes journalières variant entre 0,29 m³/j et 0,40 m³/j :

- 0,29 m³/j pour le relevé du 10/05/2012,
- 0,40 m³/j pour le relevé du 7/05/2013,
- 0,40 m³/j pour le relevé du 31/12/2013,
- 0,32 m³/j pour le relevé du 23/04/2014.

L'index relevé le 29/04/2015 met en évidence une forte consommation anormale de 939 m³, associée à une moyenne journalière de 2,53 m³/j.

Pour évaluer le volume de la surconsommation, conformément aux dispositions de l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales, nous utiliserons comme référence la période antérieure de trois ans allant du 17/5/2011 au 28/10/2014. Elle s'établit à 0,35 m³/j.

La période affectée par la surconsommation allant du 23/4/2014 au 29/04/2015 soit 371 jours, la consommation habituelle aurait été de 0,35 x 371 = 130 m³, et la surconsommation peut être estimée à 939 – 130 = 809 m³.

Le relevé suivant, au 2/05/2016, montre une nette diminution des consommations, la moyenne journalière revenant à 0,43 m³/j.

Madame JUILLET explique la consommation anormale relevée le 29/4/2015 par une fuite sur canalisation enterrée réparée par son voisin le 9/05/2015.

L'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales indique que : *L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa du présent III bis, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.*

Il est complété par le décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 qui précise que : *L'attestation d'une entreprise de plomberie à produire par l'abonné indique que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation.*

L'exigence d'une réparation effectuée par une entreprise de plomberie est explicitement formulée dans la législation en vigueur, et cela afin d'apporter la pérennité et les garanties de bonne exécution nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau.

¹ Les documents transmis dans le cadre de l'instruction du dossier et l'avis du Médiateur ne peuvent être divulgués aux tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.



Le Médiateur de l'eau note que cette exigence est bien formulée dans le courrier d'alerte pour consommation anormale adressé par AGUR à Madame JUILLET le 20/05/2015.

La réparation a été réalisée par le voisin de Madame JUILLET, ce qui ne donne aucune garanties qu'apporterait une entreprise dûment répertoriée au registre du commerce.

Les conditions d'application de l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales ne sont donc pas satisfaites.

Toutefois, le Médiateur de l'eau note également que l'alerte a été transmise le 20/5/2015, donc après la réparation intervenue le 9/05/2015. La bonne foi de Madame JUILLET concernant les conditions de réparation de la fuite n'est donc pas en cause.

Le Médiateur de l'eau observe que compte tenu des délais de saisine et d'instruction du dossier, le présent avis est rendu en février 2017, soit à trois mois du terme des deux ans de garantie biennale qui auraient accompagné une réparation effectuée en mai 2015 par un professionnel de plomberie, ce qui neutralise en grande partie l'absence de cette garantie.

En conséquence, le Médiateur de l'eau estime qu'un écrêtement partiel pourrait être accordé à Madame JUILLET.

D'autre part, la fuite s'étant écoulée dans le sol, le service de l'assainissement n'a pas été rendu. Le Médiateur de l'eau considère qu'aucune redevance ne peut légitimement être perçue pour un service non rendu.

En conséquence, un dégrèvement du volume estimé de la fuite devrait être accordé à Madame JUILLET sur la part assainissement.

Conclusion :

En conclusion, il ressort de l'analyse du Médiateur de l'eau que la surconsommation constatée le 29/04/2015 résulte d'une fuite sur canalisation enterrée réparée le 9/05/2015.

La réparation n'ayant pas été effectuée par une entreprise de plomberie, et n'apportant pas les garanties professionnelles nécessaires, les conditions d'application de l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales ne sont pas satisfaites.

Toutefois, pour tenir compte de la réparation effectuée et de la bonne foi de Madame JUILLET le Médiateur de l'eau estime que le service d'eau pourrait lui accorder un écrêtement partiel, sur la base de 50 % de l'écrêtement qui aurait résulté de l'application de l'article évoqué ci-dessus.

La consommation anormale totale ayant été de 939 m³, l'écrêtement au titre de l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales aurait été de 939 m³ - 2 x 130 m³ (double de la consommation habituelle), soit 679 m³.

Dans ce contexte, le Médiateur de l'eau propose qu'AGUR accorde à Madame JUILLET un écrêtement de 679 x 50 % = 340 m³ des parts eau potable, et lui accorde également un échelonnement de paiement.

Les documents transmis dans le cadre de l'instruction du dossier et l'avis du Médiateur ne peuvent être divulgués aux tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

D'autre part, le Médiateur de l'eau propose à AGUR de transmettre le présent avis au service d'assainissement afin de valider l'acceptation d'un dégrèvement de la part assainissement pour le volume de la fuite, soit 809 m³, ce qui permettrait la résolution amiable de ce litige.

Proposition :

Le Médiateur de l'eau, n'étant pas institué pour trancher un litige, mais regarder objectivement les faits et le droit dans un souci de recherche d'une solution amiable et équitable, notre recommandation consiste à proposer :

A AGUR :

- D'accorder un écrêtement de 340 m³ des parts eau potable,
- De transmettre le présent avis au service d'assainissement afin de valider l'acceptation d'un dégrèvement de la part assainissement pour un volume de 809 m³,
- De mettre en place un échéancier de paiement,

A Madame JULLET :

- D'accepter cette solution et de régler le solde de son compte.

Fait à Paris le 15 février 2017

Le Médiateur de l'eau



Dominique BRAYE

Bon pour accord sur ces dispositions,

Bon pour accord sur ces dispositions,

Madame Christine JULLET

AGUR