

A close-up photograph of a person's hand held palm up, with water dripping from it. The background is a soft-focus green field. A purple rectangular box with a white border is positioned in the upper right corner, containing the text 'RAPPORT ANNUEL 2020' in white. The overall image conveys a sense of care and environmental stewardship.

# RAPPORT ANNUEL 2020

The logo for 'Médiation de l'eau' features a stylized blue and red drop shape to the left of the text. The text 'Médiation de' is in a smaller font above 'l'eau', which is in a larger, serif font.

Médiation de  
l'eau



L'édito du Médiateur **3**

L'activité de la médiation  
de consommation :  
chiffres clés 2020 **4**

Les recommandations  
du Médiateur **10**

L'activité globale de  
la Médiation de l'eau **16**

L'équipe de la  
Médiation de l'eau **17**

Les partenaires  
institutionnels **18**

Saisir le Médiateur  
de l'eau **19**

**« La mission du Médiateur de l'eau, tiers extérieur au litige, est de rechercher une solution en droit et en équité, afin de favoriser la résolution à l'amiable du différend entre les parties ».**

# L'édito du Médiateur



Comment relater le déroulé de la Médiation de l'eau de l'année 2020 sans évoquer la pandémie qui a frappé notre pays et ses répercussions sur notre activité.

Concernant les saisines reçues, une baisse d'environ 17 % a été constatée au cours du 1<sup>er</sup> semestre, consécutive à la période de confinement puis une hausse a été progressivement enregistrée entre juillet et décembre pour terminer à **3900 dossiers pour l'ensemble de l'année (dont 3469 pour la seule médiation de la consommation, ce qui représente 89 % de l'activité globale) soit une hausse de 6,5 % par rapport à 2019.**

Les principaux chiffres de l'année mettent en évidence :

- Un **élargissement du périmètre** avec un accroissement de 1,9 million d'abonnés ce qui porte désormais le pourcentage **d'usagers des services d'eau et d'assainissement susceptibles de saisir le Médiateur de l'eau à 94 %** et confirme le caractère sectoriel de la Médiation de l'eau,
- Une **performance opérationnelle d'un niveau élevé** ayant permis de faire face à l'augmentation du nombre de dossiers à traiter,
- Une **réduction significative du délai de traitement des dossiers** passant de 62 jours en 2019 à 42 jours en 2020,
- Un **litige résolu dans 80 % des dossiers soumis à l'intervention du Médiateur de l'eau.**

Dans ce contexte particulier, ces chiffres montrent que la Médiation de l'eau a néanmoins été en mesure d'étendre son influence auprès des abonnés consommateurs et non consommateurs, et d'améliorer ses performances au cours de l'année 2020.

Cependant, il convient de mettre en lumière que ces résultats n'ont pu être obtenus que grâce à **une équipe spécialisée, professionnalisée** et stable. Organisée en télétravail, elle a pu poursuivre quasi normalement son activité en s'appuyant sur ce qui en fait ses caractéristiques propres : des collaborateurs en contrat de travail à durée indéterminée - ce qui garantit **la stabilité dans la durée** - et d'une compétence reconnue. En effet, au-delà de leurs formations initiales de niveau supérieur (juriste, ingénieur, médiateur), ils développent, par la formation continue et la pratique quotidienne, des **compétences individuelles et collectives affirmées aussi bien sur la réglementation en matière d'eau et d'assainissement que sur le droit de la consommation et de la médiation.**

Cette caractéristique constitue un **gage de confiance, tant pour les consommateurs** abonnés des services d'eau et d'assainissement **que pour les opérateurs des services.**

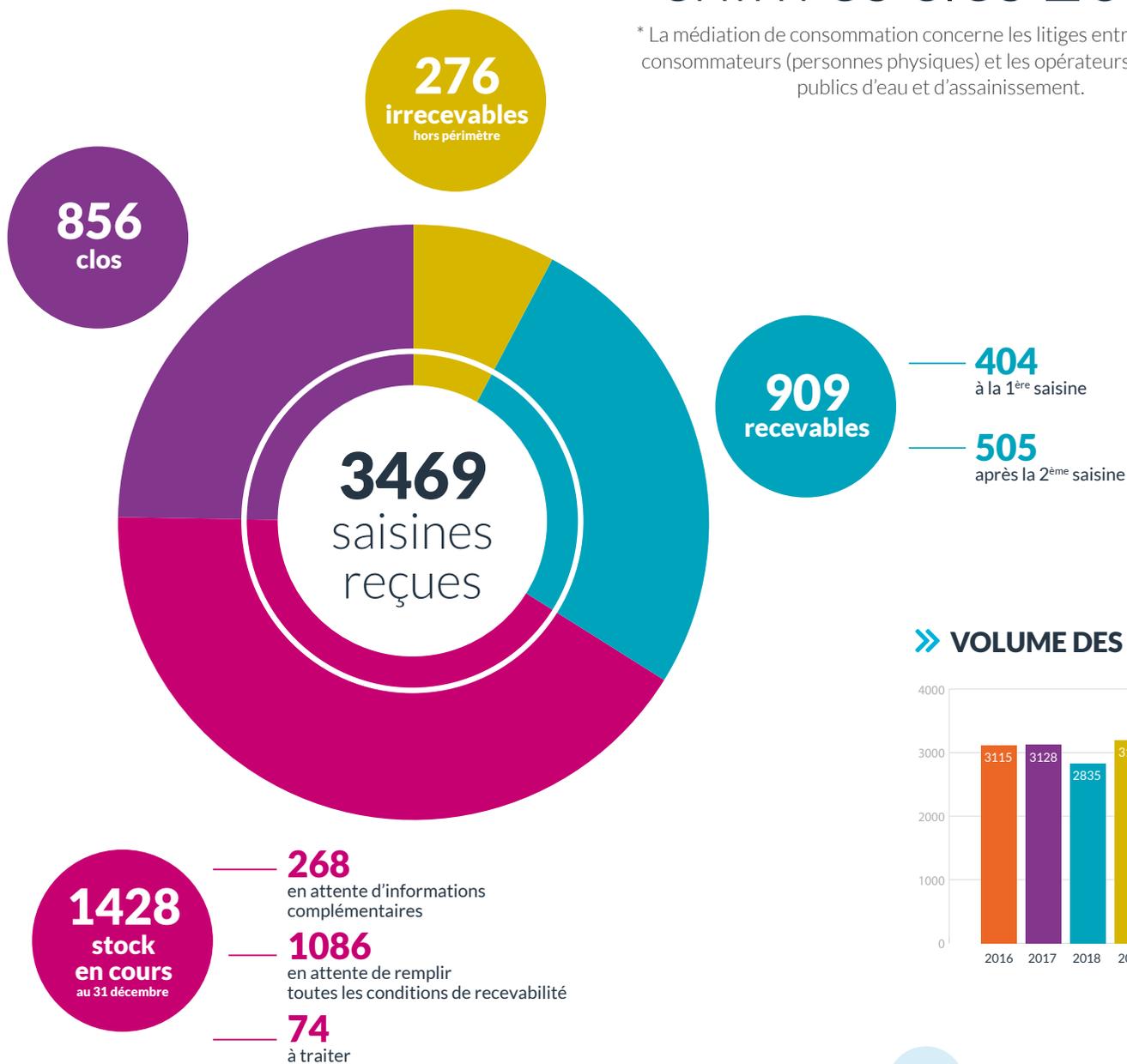
La Médiation de l'eau contribue ainsi, en cas de litige ponctuel, à promouvoir une relation équilibrée entre les uns et les autres dans le respect d'une part du droit qui s'impose à tous dans le cadre de l'égalité de traitement des usagers devant le service public, et d'autre part de l'équité indispensable à la prise en compte des situations particulières.

Le présent rapport d'activité de l'année 2020 en apporte l'illustration et je vous en souhaite une bonne lecture. ■

Le Médiateur de l'eau  
**Dominique BRAYE**

# L'activité de la médiation de consommation\* : chiffres clés 2020

\* La médiation de consommation concerne les litiges entre les abonnés consommateurs (personnes physiques) et les opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement.



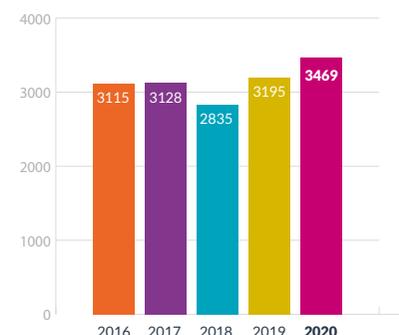
## Analyse des 3469

### saisines reçues sur l'année 2020

On peut constater :

- » Une **augmentation de 9%** par rapport à 2019 (3469 vs 3195)  
Cette tendance s'est ressentie principalement sur le second semestre avec un volume jamais rencontré sur le mois de décembre (d'où les 74 dossiers qui n'ont pu être traités avant la fin du mois)
- » **8%** des saisines (276) ont été déclarées hors du champ de compétence du Médiateur
- » **28%** des saisines ont dû faire l'objet d'une demande de **pièces complémentaires** car l'analyse de recevabilité n'était pas possible en l'état [ex : pas de facture afin de connaître le(s) service(s) concerné(s)]

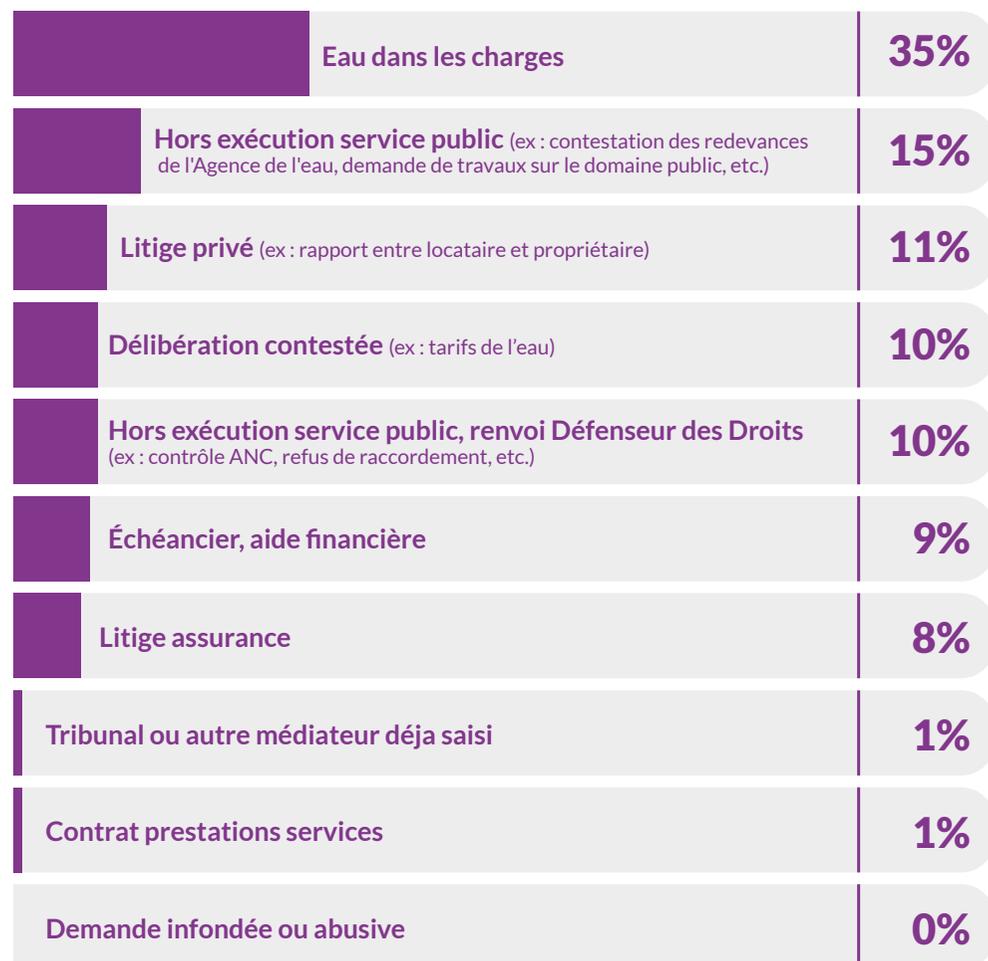
### » VOLUME DES SAISINES



- » « En attente de remplir toutes les conditions de recevabilité » = **60%** des saisines étaient **prématurées** (pas de réclamation écrite à l'adresse de recours du service) et **6%** en attente d'un retour de **demande de partenariat** auprès de la collectivité territoriale ou du syndicat des eaux

- » **44%** des dossiers devenus recevables l'ont été dès la **saisine initiale** [réclamation déjà adressée à la bonne adresse du service ou coordonnées du Médiateur présentes dans courrier de réponse + service(s) déjà partenaire(s)]. L'augmentation de la recevabilité dès la première saisine (+5 points) démontre une meilleure maîtrise du processus de médiation (visibilité donnée par les services sur les process et les adresses de renvoi, augmentation des partenariats, ...).

## » L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2020



### 301 dossiers irrecevables hors périmètre

- » Sur l'année et **quelle que soit la date de la saisine**, 301 dossiers ont été déclarés irrecevables car hors du champ de compétence du Médiateur (représentativité identique à 2019)
- » **Constat** : le thème « Eau dans les charges » perd 5 points de représentativité au profit des dossiers se trouvant hors du périmètre du service public. Les litiges liés aux difficultés financières diminuent eux aussi de 5 points (ce qui peut paraître étonnant dans le contexte actuel).

## » L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2020

1016

93%

### Contestation de facture

Surconsommation inexplicquée = **29%** (297 dossiers)  
Régularisation = **27%** (270 dossiers)  
Fuite identifiée = **26%** (267 dossiers)  
Équipement sanitaire = **11%** (112 dossiers)  
Demande dégrèvement exceptionnel = **3%** (27 dossiers)  
Facturation assainissement = **2%** (18 dossiers)  
Frais, relances, pénalités = **1%** (15 dossiers)  
Factures annexes = **1%** (7 dossiers)  
Abonnements multiples = **0%** (3 dossiers)

71

6%

### Qualité de service

Branchement, déplacement,  
travaux à la charge de l'abonné = **52%** (37 dossiers)  
Problème de traitement de dossier = **25%** (18 dossiers)  
Problème engendré par pression/sous pression  
= **23%** (16 dossiers)

14

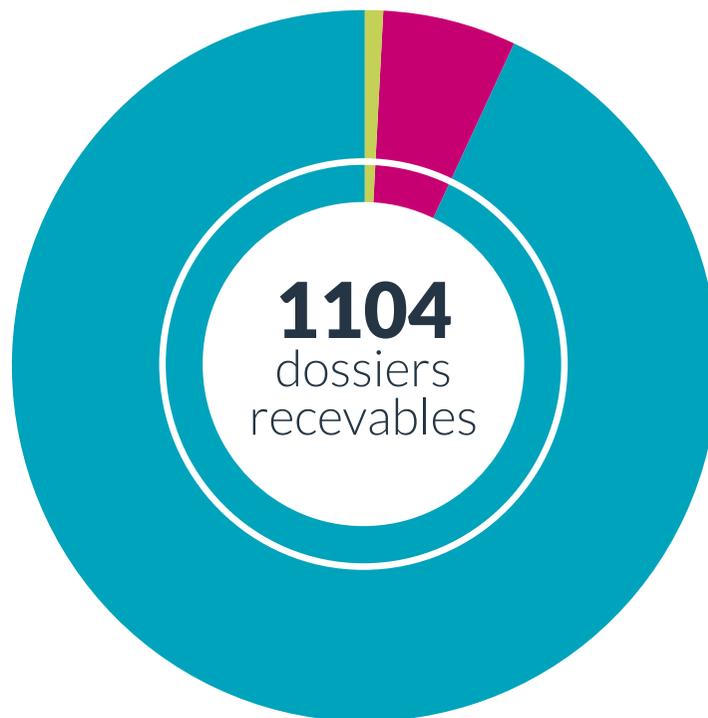
1%

### Qualité de l'eau

3

0%

### Assainissement non collectif



## 1104 dossiers recevables

» 1104 dossiers sont devenus recevables durant l'année 2020 (quelle que soit la date de la saisine)

» Définition d'un dossier recevable = saisine qui remplit toutes les conditions pour être examinée par le Médiateur :

- l'abonné justifie avoir tenté de résoudre son litige directement auprès de son(s) service(s) en adressant une réclamation écrite au niveau de recours interne dédié dans un délai inférieur à un an et
  - n'est pas satisfait de la réponse apportée par son service
  - n'a pas reçu de réponse dans le délai de 2 mois ou
- le service a redirigé l'abonné vers le Médiateur lors de sa réponse apportée à la réclamation

### » Motifs des litiges :

Contestation de facture : ce motif connaît à nouveau une légère augmentation principalement due cette année aux questions de régularisation (faisant suite principalement à des factures estimées pendant parfois plusieurs années)

Qualité de service : À noter cette année aussi une baisse très marquée des sujets liés au traitement des dossiers (- 15 points). Sujets rencontrés : demandes de remboursement ou de dédommagement, etc.

*Nb : les pourcentages sont calculés sur la base de 100 par rapport aux motifs de litige*

## » L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2020

76

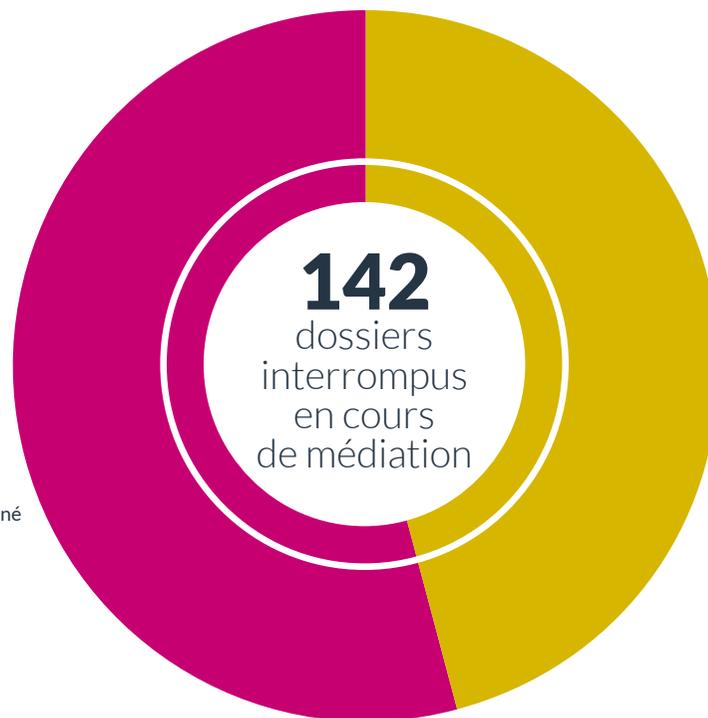
### 54% du fait de l'abonné

Pas de retour à la demande de pièces  
= **43%** (61 dossiers)  
Se retire du processus  
= **11%** (15 dossiers)

66

### 46% du fait du service

Service a fait une proposition acceptée par l'abonné  
= **44%** (62 dossiers)  
Se retire du processus  
= **2%** (3 dossiers)  
Pas de retour à la demande de pièces  
= **0%** (1 dossier)



## 142 dossiers interrompus en cours de médiation

- » La cause principale de l'arrêt de la procédure après que le dossier ait été déclaré recevable devient cette année « les **propositions faites par les services** et acceptées par les requérants et qui mettent fin au litige »
- » Pour autant, le second motif concerne presque à égalité le **non-retour des pièces par les abonnés**
- » À noter que cette année, il n'y a plus qu'un seul dossier qui a dû être interrompu suite au non-retour des pièces par le service. En effet, suite à la hausse de cet indicateur l'année dernière, il a été décidé de modifier le process : ainsi désormais les pièces indispensables en cas de non-retour par le service sont demandées au requérant, ce qui permet ainsi de poursuivre l'analyse du dossier.

## » L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2020

611

67%

### Avec proposition de règlement amiable

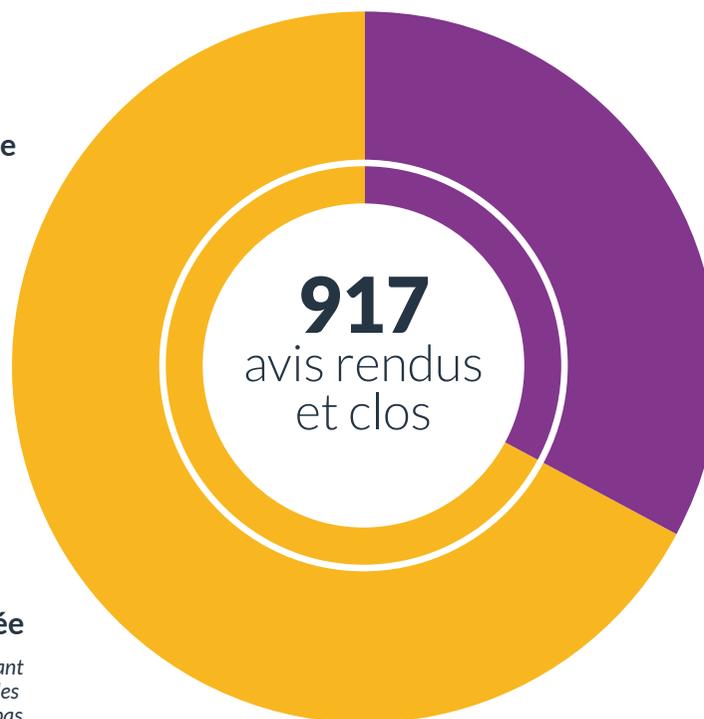
- > 71 % Clôture positive (431 dossiers)
- > 19 % Clôture négative (120 dossiers) =
  - 44% Refus de l'abonné (53 dossiers)
  - 23% Refus du service (27 dossiers)
  - 33% Refus des trois parties (instruction avec les services d'eau et d'assainissement) (40 dossiers)
- > 2% Clôture partielle (12 dossiers)
- > 8% Clôture « pas de retour » (48 dossiers)

306

33%

### Sans proposition de règlement amiable car aucune anomalie constitutive d'un litige n'a été constatée

*Dans ces dossiers, le Médiateur a un rôle pédagogique : en tant que tiers indépendant et impartial, il explique au requérant les raisons pour lesquelles il considère après analyse qu'il n'y a pas de litige (respect de la réglementation, pratique conforme du professionnel, égalité des usagers devant le service public...)*



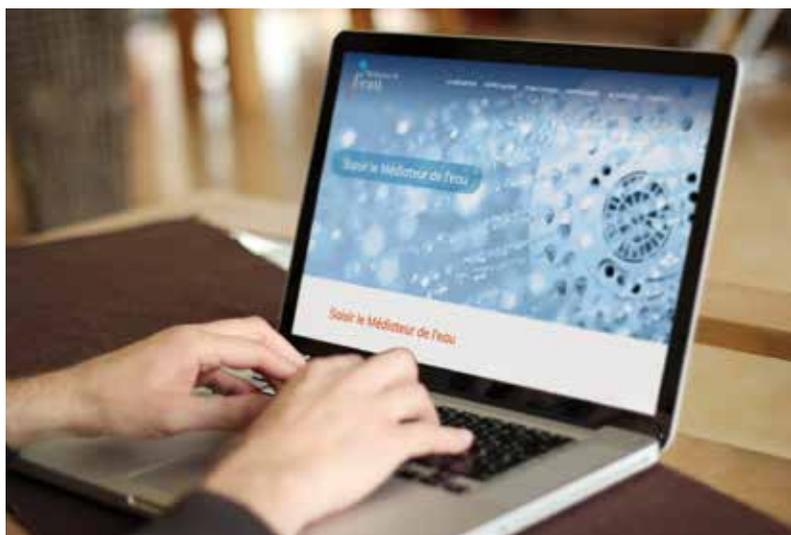
## 917 avis rendus et clos

- » 91% de ces avis ont été rendus dans le cadre d'une instruction complète (les autres dossiers concernant des sujets plus simples ont été analysés dans le cadre d'une instruction simple : frais de résiliation, pénalités de retard, écoulement sur équipement sanitaire, ...)
- » 67% des avis rendus ont fait l'objet d'une proposition de règlement amiable, le Médiateur ayant conclu pour les 33% restants qu'il n'y avait aucune anomalie constitutive d'un litige. À noter que ces indicateurs sont quasiment identiques à ceux de l'année dernière
- » Une très légère baisse (-3 points) des avis acceptés («clôture positive») au profit des 3 autres catégories, à part égale  
  
Les clôtures partielles concernent des dossiers où le service n'a accepté qu'une partie de la proposition ou que seul l'un des deux services a accepté cette dernière
- » Lorsque le dossier est clos pour motif « pas de retour sur l'avis », il s'agit dans la quasi totalité de non-retour de l'abonné
- » En 2020, la médiation de l'eau a permis de mettre fin à 80% des litiges soumis à ses services.

Sur le périmètre de la médiation de consommation, 1016 dossiers au total ont fait l'objet d'un avis en 2020 (certains n'étant pas encore clos au 31 décembre 2020 et n'étant donc pas pris en compte dans cette analyse).

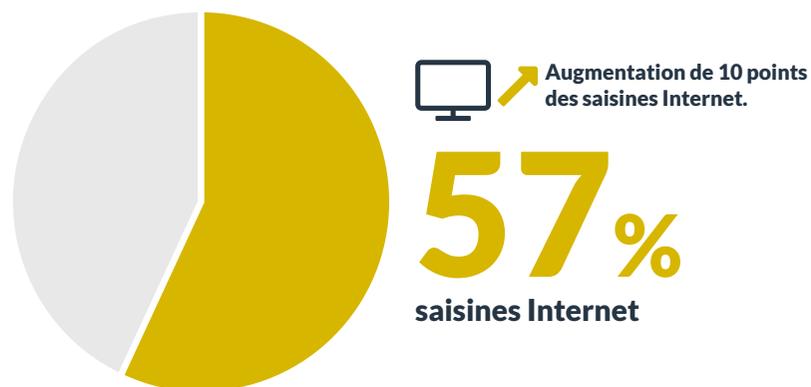
## » L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2020

### Délai moyen de traitement d'un dossier



### Mode de saisines

» La tendance entre saisines postales et saisines en ligne s'est totalement inversée à compter du mois de mars (effet « confinement ») mais ne s'est pas démentie pour autant sur le reste de l'année



# Les recommandations du Médiateur

## Abonnement du propriétaire non occupant pendant les périodes de vacance du logement en location

Le Médiateur de l'eau a constaté qu'en cas de vacance d'un logement mis à la location, les services mettent parfois en place des contrats d'abonnement au nom des propriétaires non occupants.

Au préalable il est utile de rappeler que le propriétaire non occupant d'un logement en location peut être considéré comme un particulier (personne physique - consommateur) ou comme un professionnel (personne physique - non consommateur - dont l'activité de location de logements a fait l'objet d'une déclaration au RCS) selon que les recettes provenant de la location du bien font l'objet d'une imposition au titre des revenus fonciers (particulier) ou au titre des bénéfices industriels et commerciaux (professionnel).

Dans tous les cas, en matière de droit des contrats, l'un des principes fondamentaux permettant l'existence d'une convention (contrat) entre deux personnes est la rencontre des consentements. L'absence de consentement de l'une ou l'autre des parties implique que le contrat entre ces deux personnes ne peut exister. Cela s'applique aux cocontractants quelle que soit leur nature (particulier ou professionnel / personne physique ou morale).

En droit de la consommation, le législateur a souhaité se prévaloir du principe de la rencontre des consentements tout en renforçant la protection des consommateurs dans le cadre de la souscription de contrats. C'est l'objectif de la Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, communément appelée Loi Hamon. Pour mémoire, l'article L.111-1 du code de la consommation prévoit notamment qu'avant que le consommateur ne

soit lié par un contrat de vente de biens et de fourniture de services, le professionnel a l'obligation de porter à sa connaissance un certain nombre d'informations, dites « informations précontractuelles » qui permettront au prospect de décider de manière éclairée s'il souhaite ou non donner son consentement pour souscrire le contrat.

Dès lors, en cas de vacance d'un logement, le fait d'établir un contrat d'eau potable au nom du propriétaire non occupant, sans que celui-ci n'ait formulé le souhait d'être abonné, va à l'encontre de ces principes législatifs.

Dans ce contexte, afin d'éviter d'éventuels litiges, il est recommandé que les branchements soient systématiquement fermés en cas de résiliation d'un locataire et ce, afin d'éviter la survenance d'une consommation qui ne pourrait faire l'objet d'aucune facturation sur les redevances d'eau potable du fait de l'absence de contrat souscrit sur une période donnée. Le service pourrait alors être fondé à facturer des frais de fermeture de branchement au locataire sortant et des frais de réouverture de branchement au propriétaire si celui-ci demande la mise en place d'un contrat à son nom ou au locataire entrant.

La mise en place de ces mesures devra se faire sur délibération de la collectivité organisatrice du service.

À ce titre, il faut souligner qu'en cas d'absence de résiliation de la part du locataire qui quitte le logement, le service est fondé à poursuivre normalement la facturation auprès de cet abonné, incluant le volume enregistré par le compteur sur les éventuelles périodes de vacance du logement et ce, jusqu'à ce que le locataire résilie son abonnement dans les formes prévues par

le règlement de service. Le propriétaire non occupant ne peut être redevable des impayés de son locataire, lorsque ce dernier est seul et unique titulaire du contrat de fourniture d'eau.

Cependant, ces dispositions légales ne concernent pas la facturation du service public de l'assainissement. En effet, la redevance de collecte et de traitement des eaux usées est une redevance réglementaire (et non contractuelle) et de ce fait, elle peut être facturée sans contrat. Ainsi, un service d'assainissement serait fondé à facturer, sans souscription d'un contrat, des redevances d'assainissement au propriétaire non occupant pour une consommation survenue sur la période de vacance de logement. ➔

## » Les recommandations du Médiateur

### » LES RECOMMANDATIONS

**Aux services,** le Médiateur recommande en cas de résiliation de la part d'un abonné de programmer sans délai une intervention visant à fermer le branchement, quitte à prévoir dans la grille tarifaire des prestations, des frais de fermeture incombant à l'abonné sortant et des frais d'ouverture incombant à l'abonné entrant.

Si le propriétaire non occupant ne demande pas à bénéficier du service public de l'eau, le Médiateur recommande aux opérateurs de ne pas établir de contrat à leur nom car cela irait à l'encontre des principes légaux fondamentaux du droit des contrats. Si un volume d'eau est enregistré par le compteur pendant la période de vacance, le service d'assainissement est néanmoins fondé à facturer la redevance d'assainissement au propriétaire, même en l'absence de contrat.

**Aux propriétaires non occupants d'un logement en location,** le Médiateur recommande de s'assurer auprès de leur locataire sortant que celui-ci a bien résilié le contrat d'eau et qu'un agent doit passer prochainement pour fermer le branchement. Pour autant, si le propriétaire souhaite bénéficier de l'eau pendant la période de vacance du logement, le Médiateur l'invite à souscrire un contrat en bonne et due forme à son nom. En cas de réception d'un contrat d'eau non souhaité, le Médiateur recommande aux propriétaires d'indiquer sans délai leur refus au service d'eau.

À réception d'une facturation liée à l'assainissement, le Médiateur invite les propriétaires à s'en acquitter normalement. Pour autant, en cas d'enregistrement d'une consommation lorsque les lieux sont vides, le Médiateur conseille de faire vérifier sans attendre les installations du logement, cela pouvant être le signe d'une anomalie. ■



## » Les recommandations du Médiateur

### Les meublés de tourisme hors du périmètre de la loi dite « Warsmann »

**P**our mémoire, le dégrèvement sur les redevances d'eau potable prévu à l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) concerne les locaux d'habitation.

D'après l'article L.631-7 du code de la construction et de l'habitation, constitue un local destiné à l'habitation toute catégorie de logement ainsi que ses annexes (pour exemple les logements-foyers, les logements de fonction, etc.).

Lorsqu'un bien immobilier est loué de manière répétée pour de courtes durées à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile, cela entraîne un changement d'usage et ce bien n'est alors plus considéré comme un local d'habitation. Il est en effet dédié à l'usage exclusif du/des locataires et ne constitue pas la résidence principale du propriétaire ou du locataire.

Les meublés de tourisme, définis à l'article D.324-1 du code du tourisme, répondent à ces critères et ne peuvent donc pas être considérés comme des locaux d'habitation. Les dispositions de la loi dite « Warsmann » ne leur sont donc pas applicables.

Aussi, d'une part aucune obligation d'alerte de consommation ne pèse sur le service d'eau. D'autre part, l'abonné ne peut pas se voir octroyer un dégrèvement sur les redevances d'eau potable.

Pour autant, un dégrèvement sur les redevances d'assainissement peut être accordé sous la seule condition que l'eau de la fuite qui a été réparée se soit déversée hors du réseau de collecte et de traitement des eaux et que ces services n'ont donc pas été rendus.

#### » LES RECOMMANDATIONS

**Aux services**, le Médiateur recommande lors de l'étude d'une demande de dégrèvement de déterminer la nature du bien immobilier desservi. Il conseille également d'expliquer à l'abonné que le refus d'accorder une réduction sur les redevances d'eau potable résulte du fait que l'immeuble n'est pas un local d'habitation dans la mesure où les occupants n'y élisent pas domicile.

Il invite les services à procéder à une réduction de facturation sur les redevances d'assainissement lorsqu'il est établi que le service d'assainissement n'a pas été rendu pour le volume d'eau de la fuite réparée.

**Aux abonnés**, le Médiateur recommande de fournir au service l'ensemble des justificatifs sollicités par ce dernier concernant la nature du bien immobilier concerné par la fuite.

Il conseille également de prendre des photos de la fuite avant et après réparation afin de disposer des justificatifs concernant son emplacement et ainsi permettre au service de déterminer où l'eau s'est écoulée. ■



### La consommation de référence à prendre en compte en cas de fuite

Ont été soumis au Médiateur de l'eau des dossiers dans lesquels les abonnés contestaient la consommation de référence prise en compte pour calculer leur dégrèvement.

#### 1 - Cas d'une fuite ayant des répercussions sur deux périodes de facturation :

Pour ces dossiers, les services s'étaient basés sur des consommations de référence différentes pour calculer le dégrèvement d'une fuite portant sur deux périodes successives, cela ayant des conséquences sur le volume dégrèvé.

Or, s'agissant d'une seule fuite, le Médiateur considère qu'il convient d'en apprécier les effets globalement et d'appliquer un dégrèvement en se basant sur une seule moyenne de consommation.

En effet, lorsqu'une fuite survient sur l'installation d'un abonné, celle-ci peut impacter deux périodes de relève sans pour autant que les conditions de dégrèvement ne soient pas remplies, un reliquat de fuite pouvant impacter la prochaine facturation. Tel est le cas lorsqu'un laps de temps s'écoule entre la relève, la facturation et la réparation.

Il faut d'ailleurs rappeler que le législateur a prévu que l'abonné dispose d'un mois à compter de l'alerte pour réparer la fuite et soumettre sa demande de dégrèvement. Il est donc courant qu'un reliquat de fuite impacte la facturation suivante. En effet, un abonné aura rarement la possibilité de faire intervenir le plombier le jour même de l'alerte de consommation.

Dans un premier temps, il est nécessaire de déterminer la période de consommation impactée par la fuite. Celle-ci doit être établie au regard des index réels à disposition du service, notamment si une relève a été faite le jour de la réparation.

Ensuite, la demande de dégrèvement est étudiée puis calculée pour cette période au regard des consommations antérieures de l'abonné.

#### 2 - Cas d'une seconde fuite se produisant sur l'installation d'un abonné ayant déjà bénéficié d'un dégrèvement pour une première fuite :

Concernant les redevances d'eau potable, si les conditions d'application mentionnées aux articles L.2224-12-4 III bis et R.2224-20-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) sont remplies, l'abonné peut obtenir un dégrèvement. La consommation de référence est établie au regard des volumes enregistrés antérieurement à la fuite et le volume de la première fuite est donc inclus. En effet, aucune exclusion d'une consommation exceptionnelle à la hausse (réalisation de travaux) ou à la baisse (diminution du nombre d'occupants) n'est prévue par la législation.

Concernant les redevances d'assainissement, bien qu'une ou plusieurs conditions prévues aux articles précités ne soient pas remplies, le volume d'eau perdu pour la première fuite est à exclure du calcul de la consommation de référence. Ceci afin que soit dégrèvé l'intégralité du volume d'eau perdu qui s'est écoulé hors du réseau de collecte et pour lequel le service d'assainissement n'a pas été rendu.



### » LES RECOMMANDATIONS

**Aux services**, le Médiateur recommande de délimiter la période exacte de la fuite pour étudier la demande de dégrèvement.

Il conseille également aux services d'inciter les abonnés à relever le compteur le jour de la réparation et ce, dès l'envoi de l'alerte de consommation ou à solliciter auprès de l'abonné un relevé lors de l'examen de la demande de dégrèvement.

En cas de fuites successives, le Médiateur recommande aux services de préciser à l'abonné la période de référence prise en compte et notamment qu'est inclus celle de la précédente fuite.

**Aux abonnés**, le Médiateur recommande de relever le compteur le jour de la réparation de la fuite ou lors de la demande de dégrèvement afin de permettre au service d'établir avec précision la période de fuite. ■

# Fuite sur canalisation dans un local commercial

**E**n introduction, il convient de rappeler les dispositions de l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales, communément appelée Loi dite « Warsmann » :

*« Dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables. »*

Ainsi, ces modalités de dégrèvement ne peuvent s'appliquer lorsque la fuite survient sur une canalisation après compteur alimentant un local utilisé à des fins professionnelles (activité commerciale, artisanale, agricole, profession libérale, etc.).

Pour ces locaux, les services d'eau peuvent prévoir des modalités spécifiques dans leur règlement de service, permettant de solliciter un plafonnement du volume sur les redevances d'eau potable de la facture contestée. Le fait de prévoir de telles modalités relève de la décision de la collectivité. Il est en effet possible que le règlement de service ne propose pas d'écarter des redevances d'eau potable pour ces locaux en cas de fuite et dans ce cas, l'abonné concerné demeure pleinement redevable des sommes facturées au titre de la distribution de l'eau potable.

Par ailleurs, il faudra souligner que le service d'eau n'a aucune obligation d'alerte concernant une hausse de consommation lorsqu'elle est relevée sur le compteur d'un branchement alimentant un local commercial.

Dans un second temps, le Médiateur souhaite mettre en évidence le fait que les dispositions de l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT ne portent que sur les redevances d'eau potable. Il est alors nécessaire d'aborder le sujet des redevances facturées au titre de la collecte et du traitement des eaux usées avec une approche différente.

En effet, en cas de fuite sur canalisation, l'eau perdue n'a pas emprunté le réseau d'assainissement. Dès lors, le service en charge de la gestion de la collecte et du traitement des eaux usées n'a engagé aucun coût d'exploitation. Le service d'assainissement devant équilibrer ses charges et ses recettes, la facturation du volume de fuite sur les redevances de collecte et de traitement des eaux usées ne saurait donc être justifiée.

Dans ce contexte, lorsque le service public de l'assainissement n'a pas été rendu, quelle que soit la nature du branchement, aucune redevance ne peut légitimement être maintenue à ce titre pour le volume de fuite.

Par ailleurs, pour solliciter un dégrèvement des redevances d'assainissement, les modalités de la Loi dite « Warsmann » n'étant pas applicables, l'occupant d'un local commercial n'est pas tenu légalement de justifier sous un mois de réparations faites par un professionnel de plomberie. Il devra néanmoins apporter la preuve que la fuite est réparée, que la consommation est revenue à la normale et que le volume de fuite n'a pas rejoint le réseau de collecte. Il ne serait d'ailleurs pas à l'avantage de l'abonné de négliger la bonne réparation de la fuite puisqu'il lui sera demandé de s'acquitter du volume perdu sur les redevances d'eau potable.

## » LES RECOMMANDATIONS

**Aux services**, le Médiateur recommande qu'en cas de fuite sur canalisation d'un local commercial pour laquelle le volume perdu s'est écoulé en dehors du réseau de collecte, de procéder normalement à un dégrèvement du volume total de fuite sur les redevances d'assainissement collectif, au titre du service non rendu, sous réserve de preuve de réparation effective, sans soumettre l'abonné aux conditions d'octroi d'un dégrèvement posées par la Loi dite « Warsmann » (délai et intervention d'un plombier professionnel).

**Aux abonnés occupants d'un local commercial**, le Médiateur recommande de surveiller la consommation par une relève hebdomadaire / mensuelle du compteur (tout dépend de l'activité exploitée), effectuée par l'abonné lui-même, et de réaliser un suivi précis de la consommation afin d'éviter la survenance d'une fuite pour laquelle l'abonné serait tenu de s'acquitter de l'ensemble du volume sur les redevances d'eau potable.

Pour obtenir un dégrèvement sur les redevances d'assainissement collectif suite à une fuite sur canalisation, le Médiateur recommande de procéder sans délai à la réparation de la fuite lorsque celle-ci est identifiée et de fournir des preuves irréfutables permettant de justifier qu'elle a été réparée dans les règles de l'art et que la consommation est revenue à la normale. ■

## » Les recommandations du Médiateur

### Les délais de traitement de la Médiation de l'eau

**A** la différence des procédures judiciaires, le traitement global d'un dossier en médiation se doit d'être réalisé dans des délais courts. C'est un élément indispensable qui met d'autant plus en lumière l'efficacité de ce dispositif.

Pour cette raison, les usagers se tournent aujourd'hui davantage vers ce dernier et les médiations de consommation se doivent de répondre à leurs attentes.

L'objectif est double puisqu'il a aussi pour finalité de tenter de rétablir auprès de l'abonné la confiance en son service ce qui permettra de réinstaurer entre les parties des rapports plus sereins, indispensables puisqu'inscrits dans la durée.

La Médiation de l'eau dispose d'un délai de 90 jours pour apporter, si possible une proposition de solution amiable aux requérants et aux services d'eau et/ou d'assainissement. Ce délai imposé par le code de la consommation (Article R.612-5) débute le jour où la saisine du requérant est déclarée recevable (notification) et prend fin lorsque le Médiateur adresse son avis aux parties.

Afin de permettre une instruction exhaustive du dossier, il est nécessaire pour le Médiateur de disposer et donc de collecter auprès des parties toutes les informations et tous les documents indispensables à l'analyse du litige dans sa globalité avec une vision la plus impartiale possible. A noter que certains dossiers se révèlent parfois complexes et nécessitent un nombre important d'informations complémentaires, parfois techniques.

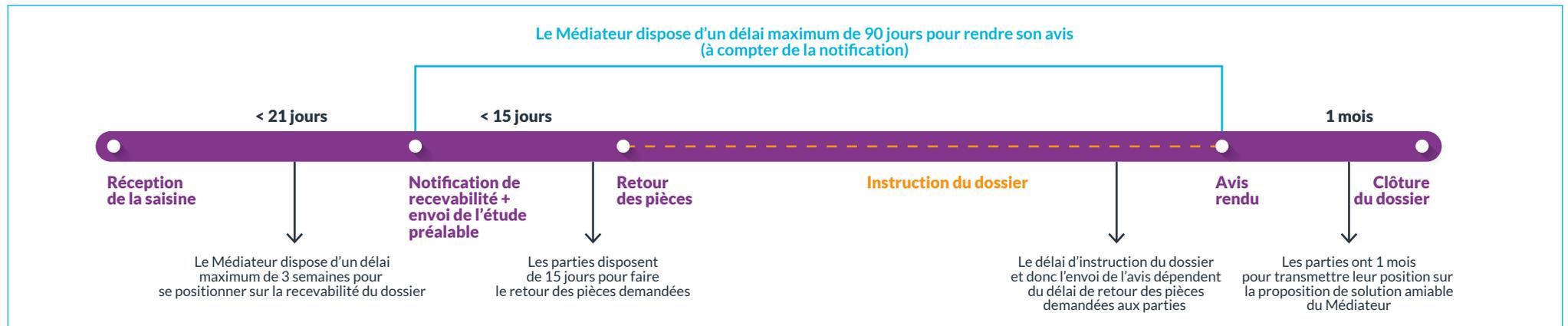
Ainsi après avoir déclaré le dossier recevable, le Médiateur adresse aux parties un document unique dans lequel sont relatés les faits exposés par le requérant lors de la saisine et listés les informations et éléments attendus en retour. Ce document est appelé « Étude préalable ».

Par conséquent, le délai de 90 jours inclut bien la collecte de ces informations et des documents associés et se déroule sous le contrôle et la responsabilité de la Médiation de l'eau dans le respect des règles en vigueur.

Il est donc nécessaire que les parties prennent à cœur de **fournir au Médiateur l'exhaustivité des informations sollicitées dans les délais les plus courts.**

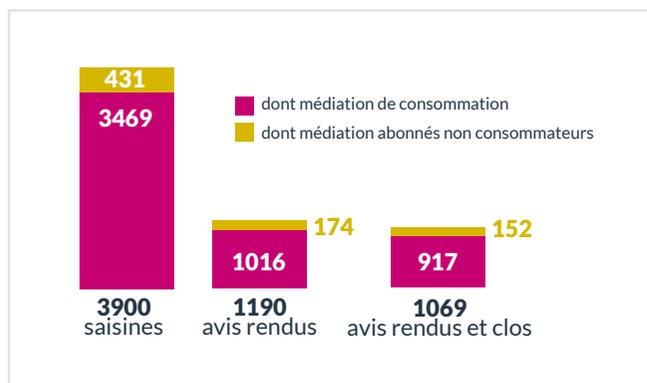
#### » LES RECOMMANDATIONS

**Aux services et aux requérants**, le Médiateur recommande de procéder à un retour complet de toutes les informations et documents demandés lors de l'étude préalable dans les meilleurs délais afin de ne pas retarder l'instruction du dossier et la délivrance de l'avis et le cas échéant de la proposition de solution qui seront présentés aux parties. ■

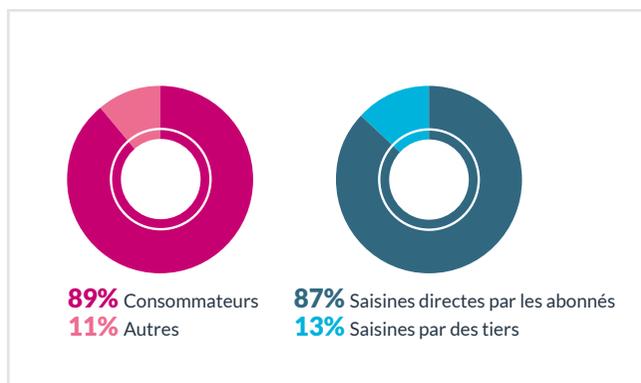


# L'activité globale de la Médiation de l'eau

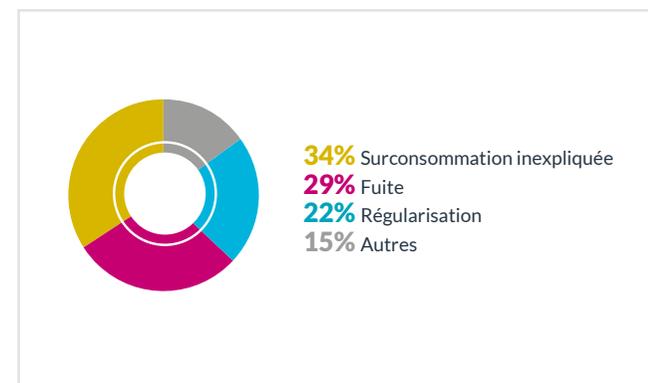
## » SAISINES ET AVIS RENDUS



## » REPRÉSENTATIVITÉ DES REQUÉRANTS



## » MOTIFS DES LITIGES DE LA MÉDIATION ABONNÉS NON CONSOMMATEURS (TOP 3)



À noter une plus forte représentativité pour les deux premiers motifs par rapport à la médiation de consommation mais le top 3 reste le même

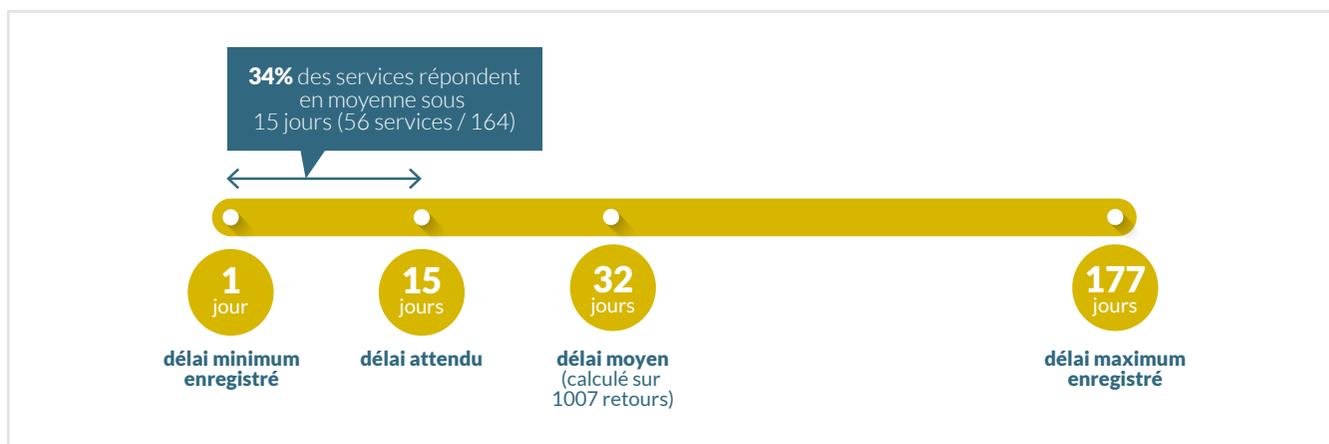
## » AVIS CLOS EN 2020 / MÉDIATION ABONNÉS NON CONSOMMATEURS

		en comparaison à la médiation de consommation
<b>Avec proposition</b>	<b>74%</b>	<b>+ 7 points</b>
acceptation	65%	- 6 points
refus	17%	- 2 points
pas de retour	13%	+ 5 points
acceptation partielle	5%	+ 3 points
<b>Sans proposition</b>	<b>26%</b>	<b>- 7 points</b>

Constat :

- plus de dossiers avec une proposition de règlement amiable
- moins de dossiers dont l'avis est accepté

## » RETOURS ÉTUDES PRÉALABLES



# L'équipe de la Médiation de l'eau



Marie BESSAC  
Juriste

Sandrine SIMON  
Chargée de dossiers

Bernard JOUGLAIN  
Directeur général

Christine LOISEAU  
Responsable du processus  
de médiation

Dominique BRAYE  
Médiateur de l'eau

Estelle HILLEBRAND  
Assistante

Patricia DURANTÉ  
Chargée de médiation

# Les partenaires institutionnels

## » ASSOCIATIONS D'ÉLUS



## » FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES



## » ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

- Association de Défense d'Éducation et d'Information des Consommateurs
- Association Force Ouvrière Consommateurs
- Confédération Générale du Logement
- Conseil National des Associations Familiales Laïques
- Les Associations Familiales Catholiques
- Confédération Nationale du Logement
- Confédération Syndicale des Familles
- Familles de France
- Familles Rurales
- Indecosa CGT
- ORganisation Générale des CONSommateurs 75
- Union Nationale des Associations Familiales

## » AUTRES PARTENAIRES



Ce rapport annuel est réalisé sous la forme d'un document numérique afin de faciliter sa circulation et ainsi de le rendre accessible au plus grand nombre.

[www.mediation-eau.fr/rapport](http://www.mediation-eau.fr/rapport)

## SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'EAU



**En ligne**  
en remplissant le formulaire  
de saisine sur :  
[www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)



**Par courrier**  
en adressant le formulaire de saisine,  
dûment rempli téléchargeable sur le site Internet, à  
**Médiation de l'eau - BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08**