



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

assainissement et distribution

Question écrite n° 61791

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les conditions dans lesquelles l'eau et l'assainissement sont facturés aux usagers par des sociétés délégataires des services publics correspondants. En effet, les usagers peuvent recevoir une facture où figurent des montants pour la distribution de l'eau, la collecte et le traitement des eaux usées, et les contributions dues aux organismes publics aux noms des différentes sociétés et de la collectivité (exemple une structure intercommunale) délégante avec mention d'un abonnement pour chacune société délégataire et pour la collectivité délégante. La justification des montants des parts d'abonnement et de consommation réparties entre elles n'est ni expliquée ni justifiée. Par ailleurs, les usagers d'un même territoire pour lequel la délégation a été opérée ne paraissent pas avoir connaissance du prix moyen pratiqué d'une commune à l'autre et qui, semble-t-il, peut varier. Peut figurer aussi sur le décompte global des factures, un intitulé « rubriques diverses » correspondant à un sous montant total à régler dont « la facture en détail » ne rend pas compte et qu'il n'est pas possible, à partir des diverses sommes figurant au détail, de recomposer. Parfois aussi est facturée une période d'abonnement antérieure à la réalité du branchement qui constitue normalement le point de départ des services à payer sans possibilité de proratisation. Enfin, quand se produisent des régularisations pour des montants non facturés, celles-ci sont faites la plupart du temps sans information préalable permettant d'éviter tout problème de couverture financière (sauf réception de la facture même quelques jours avant le prélèvement) et surtout sans exposé des circonstances et motifs justifiant dûment les montants prélevés et les modes de calcul leur servant de base. Elle lui demande ce que lui suggère l'absence de lisibilité et de clarté de ces conditions de facturation. Elle souhaiterait savoir si les services de la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes réalisent des contrôles ou enquêtes à partir de réclamations des usagers et quels sont les principaux constats opérés en la matière. Elle s'interroge sur l'opportunité qu'il y aurait à faire en sorte qu'au moins une fois par an apparaissent sur les factures aux usagers l'évolution annuelle du prix de l'eau et de l'assainissement sur les cinq dernières années, le montant moyen du prix de l'eau constaté dans le département sur l'année passée et son évolution sur cinq ans, le détail du montant des services facturés (droits d'entrée, abonnement...) ainsi que le respect par les sociétés délégataires du respect des normes du plan comptable général dans les comptes remis à la collectivité justifiant de la sorte de la possibilité pour cette dernière d'évaluer la réalité financière des engagements pris à son égard mais aussi envers les usagers.

Texte de la réponse

Le règlement de service élaboré sous la responsabilité des collectivités territoriales définit les prestations délivrées par le service d'eau, ainsi que les obligations des parties. Il doit être remis à l'abonné et constitue en fait le contrat qui lie le particulier à l'opérateur d'eau. Pour l'établissement des factures d'eau, des règles précises sont à respecter. La facture est pour partie constituée d'un montant calculé en fonction du volume réellement consommé par l'abonné et peut comprendre, indépendamment de ce volume, un abonnement, montant calculé en fonction des charges fixes du service d'eau. Un arrêté du 6 août 2007, relatif à la définition

des modalités de calcul du plafond de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé, précise notamment que le montant maximal de cet abonnement ne peut dépasser par logement desservi 40 % du coût du service, pour une consommation d'eau annuelle de 120 mètres cubes. En outre, la rédaction de la facture doit répondre au cadre formel défini à l'arrêté du 10 juillet 1996, relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte de traitement des eaux usées, modifié par un arrêté du 22 février 2008 pour prendre en compte la modification fiscale introduite par la loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006. En ce qui concerne l'information des consommateurs, le niveau de renseignements à délivrer aux consommateurs a été renforcé de façon sensible. Ainsi, une information détaillée sur le fonctionnement du service de l'eau doit être apportée, chaque année, aux habitants de la commune par le maire qui est chargé de publier un rapport sur ces questions. Toute information utile sur le prix et la qualité du service d'eau potable doit figurer dans ce rapport. Enfin, concernant les contrôles effectués dans ce secteur économique, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont mené des investigations dans ce secteur au cours du dernier trimestre de l'année 2008. L'entrée en vigueur des nouvelles dispositions législatives et réglementaires a justifié le lancement de ces opérations au cours desquelles ont été relevées de nombreuses anomalies dans les contrats sous formes de clauses illégales ou présumées abusives, pour les factures, le non-respect des règles d'établissement a aussi été constaté. Les suites engagées par les services de contrôle ont d'ores et déjà entraîné la révision d'une partie des documents contractuels non conformes. Ces opérations de mise à jour des documents se poursuivent.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61791

Rubrique : Eau

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 octobre 2009, page 10073

Réponse publiée le : 15 décembre 2009, page 11987