

LE PAIEMENT D'UNE FACTURE D'EAU

Institut National de le Consommation

A quelle périodicité doit-on recevoir les factures ?

C'est le règlement de service qui fixe la périodicité des paiements : trimestriels, bisannuels. Seuls sont interdits les paiements en un versement unique annuel : chaque abonné doit avoir la possibilité de payer sa consommation annuelle en deux fois, ainsi que le prévoit l'arrêté du 10 juillet, 1996 sur les factures.

Vous ne pouvez pas payer votre facture, que faire ?

Vous rencontrez un problème financier passager

Téléphonez ou écrivez au service des eaux pour expliquer votre situation et demander des délais de paiement, vous devriez les obtenir sans difficulté. Les coordonnées téléphoniques et les horaires d'ouverture du service à appeler par l'usager en cas de demande d'information ou de réclamation figurent obligatoirement sur la facture.

Vos difficultés sont plus sérieuses et demander des délais de paiement ne servirait à rien

Ne restez pas passif. Dès que vous recevez un courrier de mise en demeure de payer votre facture, demandez une aide au fonds de solidarité pour le logement (FSL) de votre département et informez le distributeur de votre démarche. L'eau continuera de vous être fournie si votre facture concerne votre résidence principale. Si ce n'est pas le cas, la fourniture d'eau pourrait être coupée.

Comment saisir le FSL ?

Si votre distributeur ne vous a pas donné les coordonnées du FSL dans sa mise en demeure, comme il est censé le faire, demandez-les à votre service social. Des travailleurs sociaux vous guideront alors dans vos démarches.

Que peut faire le FSL ?

Cette commission, qui regroupe des représentants des parties prenantes (distributeur, commune, Etat) et des organismes sociaux, examine les dossiers qui lui sont soumis et qui ont été instruits par un service social. À la suite de cet examen, elle décide (ou non) d'accorder à l'abonné une aide pour le paiement de sa dette.

> Pour en savoir plus : <http://www.conso.net/content/beneficier-dune-aide-pour-payer-sa-facture-deau>

Les coupures d'eau sont-elles légales ?

Non : depuis la loi du 15 avril 2013, les coupures d'eau sont interdites toute l'année, dans le cas de la résidence principale. Ce principe est inscrit à l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles. En revanche, les coupures sont encore possibles pour les autres types de résidences. A partir de la date limite de paiement, vous allez recevoir deux courriers.

Une mise en demeure de payer dans les 15 jours

Si vous n'avez pas payé votre facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou la date limite de paiement (si cette date est postérieure), votre distributeur vous informe par courrier que vous bénéficiez d'un délai supplémentaire de 15 jours pour régler votre facture. Vous pourrez profiter de ce délai pour contacter les services du fournisseur et convenir d'un calendrier de remboursement de la dette, ou de son report si vous attendez une rentrée d'argent.

Un second courrier, si aucun accord n'a été conclu dans l'intervalle

A défaut d'accord avec votre distributeur sur le paiement dans le délai imparti, vous recevrez un second courrier de sa part vous informant de la possibilité de saisir les services sociaux pour solliciter une aide du FSL.

Le recouvrement des factures

Le recouvrement ne prendra pas la même forme selon que le service des eaux est assuré en régie par la commune ou qu'il est délégué à une entreprise privée.

Le service est assuré en régie

Si vous ne donnez pas suite aux relances du service des eaux, c'est le comptable du Trésor qui procédera au recouvrement. Vous recevrez successivement une lettre de rappel, puis un commandement de payer. Si vous ne réagissez pas, au bout de deux mois, le commandement sera revêtu de la « force exécutoire » : il aura la même valeur qu'un jugement rendu contre vous. Si vous contestez la facture, vous devrez faire opposition au commandement sans attendre l'expiration des deux mois, et saisir le tribunal d'instance pour faire juger le différend.

Le service est délégué à une entreprise privée

Si vous ne payez pas et si aucun accord amiable n'intervient, vous serez poursuivi par la société devant la juridiction de proximité ou le tribunal d'instance de votre domicile.

Pendant combien de temps peut-on se voir réclamer un paiement ?

Il faut, ici encore, distinguer entre les services assurés en régies et les services délégués.

L'eau est distribuée par la commune

Les impayés sont recouverts par le comptable du Trésor et l'action ne sera prescrite qu'au bout de quatre ans.

L'eau est distribuée par une entreprise privée

Le paiement d'une facture non réclamée pendant deux ans est prescrit, puisque l'article L.137-2 du code de la consommation prévoit que "l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans". En cas de trop-versé, vous disposez en revanche du délai de droit commun de cinq ans pour engager un recours contre votre distributeur.

Votre ex-locataire n'a pas payé sa consommation d'eau. Est-ce à vous de payer ?

Celui qui doit payer l'eau est celui qui a passé contrat avec le distributeur. S'il s'agit du locataire, c'est lui qui devra payer. Il est vrai que, jusqu'à un passé récent, les distributeurs demandaient souvent au propriétaire de se porter garant de son locataire. Il s'exposait alors à devoir payer les dettes d'eau de ce dernier. Mais depuis la loi sur l'eau du 30 décembre 2006, pour les abonnés domestiques, les demandes de caution -- au sens de garantie d'une tierce personne -- sont interdites (article L.2224-12-3 du code générale des collectivités territoriales).

Si l'abonnement de votre locataire a été conclu après 2006, vous ne pouvez donc pas être engagé, même si vous avez contresigné le contrat comme les services des eaux continuent de l'exiger : par ce contresigning, vous reconnaissez seulement l'existence du contrat.

Si l'abonnement est plus ancien, votre engagement est sans doute valable (la réforme ne semble pas invalider les engagements antérieurs) ; à condition que la clause que vous avez signée ait exprimé clairement votre engagement, car "le cautionnement ne se présume point, pose l'article 2292 du code civil; il doit être exprès, et on ne peut pas l'étendre au-delà des limites dans lesquelles il a été contracté".

Voici une lettre pour solliciter une aide financière

Prénom NOM
Adresse
Code postal – Ville
Numéro de téléphone
Adresse E-mail

Lieu, date,

Objet : demande d'aide financière pour la distribution de l'eau

Madame, Monsieur,

Je connais actuellement des difficultés financières qui me mettent dans une situation très précaire. En effet, des dépenses imprévues dues à [*dettes, chômage, factures etc.*] et auxquelles j'ai été confrontées dernièrement pour un montant total de [*précisez le montant en €*] ne me permettent pas de régler la totalité de ces sommes.

Aujourd'hui, c'est la facture d'eau que je ne suis pas en mesure de régler. C'est la raison pour laquelle je sollicite, auprès de votre service, une aide exceptionnelle qui m'aidera à faire face à ces difficultés. Je vous joins toutes les pièces justificatives qui viennent témoigner de la fragilité de ma situation financière.

Dans l'attente d'un retour que j'espère positif de votre part, je reste à votre disposition pour tout renseignement que vous jugerez utile et vous prie de recevoir Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Signature]

Pour les personnes directement abonnées à un service de distribution d'eau, votre demande sera à adresser au service social du Conseil Général au centre communal d'action social ou à votre CAF.

Pour toutes les autres personnes qui paient l'eau dans leurs charges par exemple, mais ne sont pas abonnées directement, il conviendra de déposer votre demande auprès du FSL (Fonds de Solidarité Logement).