



Que faire en cas d'augmentation anormale de sa facture d'eau ?

Vérfifié le 31 janvier 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Lorsque le service d'eau constate une augmentation anormale de votre consommation d'eau, il doit vous en informer dans les meilleurs délais. Ceci par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de votre facture d'eau. En pratique, cette information vous est notifiée par courrier. Sans information du service d'eau, vous n'avez pas à payer la part de l'excédent de votre facture d'eau.

➔ **À savoir** : l'augmentation est anormale dès lors que votre consommation excède le double du volume moyen consommé au cours des 3 dernières années. Cette consommation anormale peut être à l'origine d'une fuite d'eau.

Selon les cas, vous allez pouvoir bénéficier d'un plafonnement de votre facture d'eau.

Si vous avez détecté une fuite d'eau

Vous n'avez pas à payer la part excédant le double de votre consommation moyenne si vous présentez une attestation à votre service d'eau indiquant qu'une entreprise de plomberie a réparé la fuite.

Cette attestation doit préciser la localisation de la fuite et sa date de réparation.

L'attestation doit être envoyée par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai d'1 mois à partir de la **notification** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R14732>) du service d'eau vous indiquant l'augmentation de votre consommation.

Votre attestation doit être accompagnée d'une demande de plafonnement de votre facture d'eau.

Demander le plafonnement de votre facture d'eau suite à une fuite d'eau

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document

(<https://www.inc-conso.fr/content/suite-une-fuite-deau-apres-compteur-vous-demandez-le-plafonnement-de-votre-facture>)

Si vous n'avez pas détecté de fuite d'eau

Vous pouvez demander au service d'eau de vérifier le bon fonctionnement de votre compteur.

Demander la vérification de son compteur d'eau

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document

(<https://www.inc-conso.fr/content/vous-souhaitez-obtenir-la-verification-de-votre-compteur-deau-en-raison-dune-consommation>)

Votre demande doit être envoyée par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai d'1 mois à partir de la **notification** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R14732>) du service d'eau vous indiquant l'augmentation de votre consommation.

Votre service d'eau doit vous notifier sa réponse dans le délai d'1 mois après réalisation d'une enquête.

Si un dysfonctionnement du compteur est constaté, vous n'aurez pas à payer l'excédent de votre facture d'eau. En revanche, si le service d'eau vous notifie que l'augmentation n'est pas due à un défaut de fonctionnement de votre compteur, les frais de vérifications seront à votre charge. Vous devrez également payer la totalité de votre facture d'eau.

Textes de référence

- Code général des collectivités territoriales : article L2224-12-4 [↗](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000024025788&cidTexte=LEGITEXT000006070633) (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000024025788&cidTexte=LEGITEXT000006070633>)

Services en ligne et formulaires

- **Demander le plafonnement de votre facture d'eau suite à une fuite d'eau** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R33731>)
Modèle de document
- **Demander la vérification de son compteur d'eau** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R33734>)
Modèle de document