



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

Vérfifié le 10 novembre 2020 - 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 par tout moyen (en pratique par courrier) et au plus tard lors de l'envoi 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.

Sans information du service d'eau, vous n'avez pas à payer l'excédent de votre facture d'eau.

La situation diffère selon que vous avez détecté ou non une fuite d'eau.

Vous avez détecté une fuite d'eau

Vous n'avez pas à payer la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne si vous présentez à votre service d'eau une attestation 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 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>)

Vous n'avez rien détecté

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 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 la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

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 payer la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

- **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