



LE RÉSEAU DES  
COLLECTIVITÉS  
POUR LA GESTION DES  
DÉCHETS & DE L'EAU



## LES RETOURS TECHNIQUES EAU POTABLE

# Procédure appliquée par la Communauté d'agglomération de Vesoul en cas de fuite chez les usagers

Décembre 2022



Partenaire financier



17 avenue Siffert - 25000 BESANÇON  
Tél 03 81 83 58 23 - [ascomade@ascomade.org](mailto:ascomade@ascomade.org)

Suivez  
l'ASCOMADE  

[ascomade.org](http://ascomade.org)

# SOMMAIRE

<b>I. Rappel réglementaire sur le droit des usagers en cas de fuite</b> .....	<b>3</b>
a. La loi Brottes : l'interdiction de coupure d'eau	
b. La loi Warsmann : le plafonnement de la facture	
c. La multiplication des fuites	
d. La médiation de l'eau	
e. Le dégrèvement de la facture d'assainissement	
<b>II. Application de la réglementation relative aux fuites chez les usagers de la CA de Vesoul</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Détection de fuite chez les usagers</b> .....	<b>4</b>
a. Procédure de relève des compteurs	
b. Délai minimum pour détecter une fuite selon le mode de relève	
c. Les limites des différents systèmes	
<b>2. Procédure de prise en compte de la demande de dégrèvement de l'utilisateur</b> .....	<b>4</b>
a. La procédure complète	
b. Demande de vérification du compteur par l'utilisateur	
c. La commission de dégrèvement	
d. Les cas usuels auxquels est confrontée la Communauté d'agglomération de Vesoul	
e. Nombre de demandes de dégrèvement examinées par an	
<b>3. L'information des usagers sur la procédure à suivre en cas de fuite</b> .....	<b>6</b>
a. Le règlement de service	
b. Les autres supports	
<b>4. Les conseils de Luc SOMLETTE, Direction de l'Eau et de l'Environnement</b> .....	<b>6</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>7</b>

## **NB** Avertissement

Les informations et propos retranscrits dans ce document n'engagent aucunement l'ASCOMADE. Tous n'ont pu être vérifiés, consolidés ou certifiés. Ils sont à lire avec prudence et recul, c'est un document de travail, non un document officiel.

# I. Rappel réglementaire sur le droit des usagers

## a. La loi Brottes : l'interdiction de coupure d'eau

[L'article 19 de la loi n° 2013-312 du 15 mars 2013](#), dite loi Brottes, a interdit les coupures d'eau toute l'année pour l'ensemble des **résidences principales**, même en cas d'impayés.<sup>1</sup>

## b. La loi Warsmann : le plafonnement de la facture

[Le décret d'application n°2012-1078 du 24 septembre 2012](#) a ouvert la possibilité aux abonnés de bénéficier d'un plafonnement de facture dans le cas de fuite sur le réseau de distribution d'eau potable localisée après le compteur. Les conditions pour le plafonnement de la facture sont définies par [le paragraphe III bis de l'article L. 2224-12-4 du CGCT\\*](#).

Selon cet article « **une consommation est dite anormale lorsque le volume consommé excède depuis le dernier relevé le double du volume moyen consommé** par un ou plusieurs abonnés pendant une période de facturation équivalente au cours des trois dernières années 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 ».

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 doit informer sans délai l'abonné. Ce dernier, pour bénéficier du dégrèvement, doit suivre la procédure suivante :

- ▶ L'abonné doit présenter, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue, **une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder**

**à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.** Cette attestation doit préciser la localisation de la fuite et sa date de réparation ;

- ▶ **L'abonné fait une demande de dégrèvement** suivant le formalisme pour le courrier défini par le service d'eau.

Si l'ensemble de ces conditions sont remplies, l'abonné ne devrait pas être tenu au paiement du volume d'eau excédant le double de sa consommation moyenne.

Lorsque l'abonné bénéficie du plafonnement de sa facture d'eau, ce sont les volumes « écrêtés » qui servent de calcul à l'assiette des redevances de l'agence de l'eau.

L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Le service doit lui notifier sa réponse dans le délai d'un mois à compter de la demande.<sup>2</sup>

Sont notamment exclues du champ d'application de l'article [L. 2224-12-4 III bis du CGCT](#) les fuites dont l'origine est :

- ▶ Un appareil ménager : lave-vaisselle, lave-linge, etc. ;
- ▶ Un équipement sanitaire : douche, baignoire, toilettes, robinets, etc. ;
- ▶ Un appareil de chauffage : chauffe-eau, chaudière, etc. ;
- ▶ Une piscine, un système d'arrosage, un surpresseur...

## c. La multiplication des fuites

[Le médiateur de l'eau](#) rapporte en complément que lorsqu'une fuite affecte plusieurs périodes de facturation, il convient d'étudier la consommation impactée de façon globale et d'étudier la demande de dégrèvement au regard des consommations antérieures. De plus lorsque plusieurs fuites se succèdent, le volume d'une première fuite ayant fait l'objet d'un dégrèvement peut être inclus dans le calcul de la consommation moyenne de référence de la seconde fuite.

## d. La médiation de l'eau

Tout usager a la possibilité de se faire assister par un médiateur de l'eau. En effet les services d'eau doivent, depuis 2016, proposer à leurs usagers l'accès à un service de médiation afin de faciliter le règlement à l'amiable des litiges qui ne trouvent pas de solutions par les procédures internes.

<sup>1</sup> Ce principe a été confirmé par une [décision n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015](#) dans laquelle le Conseil constitutionnel a affirmé que cette disposition législative relative à l'interdiction des coupures d'eau tout au long de l'année n'était pas contraire à la Constitution. Ainsi, un distributeur d'eau n'a pas le droit de menacer de couper la fourniture d'eau à un consommateur, ni de la couper en cas d'impayés.

<sup>2</sup> [Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012](#) relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur

<sup>3</sup> [Source médiation de l'eau](#) et notamment le chapitre « la consommation à prendre en compte en cas de fuite »

\* CGCT : Code Général des Collectivités Territoriales

## e. Le dégrèvement de la facture d'assainissement

Il est précisé dans l'article [R2224-19-2 CGCT](#) que « Lorsqu'un abonné bénéficie d'un écrêtement de la facture d'eau potable dans les conditions prévues par les articles [L. 2224-12-4](#) et [R. 2224-20-1](#) du CGCT, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur la canalisation après compteur n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement ».

Les propriétaires de locaux commerciaux et de biens immobiliers, qui sortent du champ d'application de la loi Warsmann, peuvent également effectuer une demande de dégrèvement du volume total de fuite sur les redevances d'assainissement collectif<sup>3</sup> au titre du service non rendu, sous réserve de la fourniture de preuve d'une réparation effective.

# II. Application de la réglementation relative aux fuites chez les usagers de la CA de Vesoul

## 1. Détection de fuite chez les usagers

### a. Procédure de relève des compteurs

- ▶ 3 000 compteurs sont en relève manuelle semestriellement (en cours de basculement vers la radio-relève) ;
- ▶ 5 500 compteurs sont relevés par radiorelève via des camions de collecte des ordures.

### b. Délai minimum pour détecter une fuite selon le mode de relève

- ▶ Manuelle : 6 mois
- ▶ Radiorelève : < 1 semaine

## c. Les limites des différents systèmes

### La relève manuelle :

- ▶ Temps d'agent ;
- ▶ Risque d'erreur de frappe sur portable de relève.

### La radiorelève :

- ▶ Dysfonctionnement du logiciel ne permettant pas une relève automatisée parfaite – en cours de solutionnement ;
- ▶ Panne du concentrateur sur camion poubelle possible.



## 2. Procédure de prise en compte de la demande de dégrèvement de l'utilisateur

### a. La procédure complète

- ▶ Remontée du compteur ;
- ▶ Contrôle terrain pour qualifier la fuite (inhérente au service, sur clapet par exemple, ou à l'utilisateur, souterraine ou intérieure) ;
- ▶ Confirmation d'abord par courrier puis relance par mail ;
- ▶ Demande restant à la charge de l'utilisateur : demande d'intervention par le propriétaire à un plombier qualifié + demande de dégrèvement au service + fourniture de facture de la réparation ou attestation d'assurance (quand l'entreprise est missionnée par un assureur...), délai admis de 1 mois après le courrier + **tolérance 1 mois pour l'utilisateur** ;
- ▶ Contrôle par le service de la bonne exécution de la réparation.

Le règlement de la CA de Vesoul précise que « le dégrèvement concerne les cas d'une rupture d'une conduite d'eau enterrée, d'une conduite passant dans un vide sanitaire et au départ du branchement d'eau situé dans un regard de compteur. »

Dans le cas de consommation ou de fuite faible, la Communauté d'agglomération prend en compte le volume d'assainissement pour le dégrèvement.

Si toutes les pièces sont fournies et que le contrôle après travaux est positif, les éléments sont pris en compte et il y a application de la Loi Warsmann.

Dans le cas contraire, il y a examen des pièces par la **commission de dégrèvement** pour le maintien de l'application de la loi Warsmann, accord d'un geste commercial ou un refus de dégrèvement.

<sup>3</sup> Source médiation de l'eau et notamment le chapitre « la consommation à prendre en compte en cas de fuite »

## b. Demande de vérification du compteur par l'utilisateur

- ▶ Courrier à l'utilisateur rappelant son droit au contrôle, payant pour lui si le compteur est en état de fonctionnement, pour le service s'il présente des défauts ;
- ▶ Envoi d'un devis à la personne demandeuse avec le courrier incluant démontage compteur, pose compteur relais, envoi à entreprise agréée, passage sur banc...

## c. La commission de dégrèvement<sup>4</sup> :

Sa création est formalisée par une délibération qui précise son rôle et son fonctionnement :

- ▶ Elle est composée de 2 élus dont le Vice-Président en charge de l'eau et de l'assainissement, du Directeur de l'eau et de l'assainissement à titre de conseiller technique et des chargé.e.s de clientèle ;
- ▶ Elle se réunit 4 à 5 fois par an en fonction du nombre de dossiers problématiques à traiter ;
- ▶ Elle est nominative.



## d. Les cas usuels auxquels est confrontée la Communauté d'agglomération de Vesoul

### Les cas refusés au titre de la loi Warsmann :

- ▶ Accroissement de consommation d'une copropriété, puis diminution : surconsommation « maquillée » en fuite (Sous-compteur vieux, robinet ou chasse d'eau restés ouverts) ;
- ▶ Réparation réalisée sans faire appel à un professionnel<sup>5</sup> ;
- ▶ Fuite souterraine non réparée.<sup>6</sup>

### Les cas normalement refusés au titre de la loi Warsmann mais examinés et acceptés par la commission de dégrèvement :

- ▶ Fuite non réparée sur 2 semestres, dégrèvement demandé au second semestre : prise en compte d'un seul semestre pour dégrèvement ;
- ▶ Fuite alors que la personne est hospitalisée, décédée...

Ces derniers cas, examinés régulièrement par la commission, ont été formalisés en interne de façon à ce qu'ils soient traités plus rapidement par la comptabilité.



## e. Nombre de demandes de dégrèvement examinées par an

La commission de dégrèvement de la CA de Vesoul reçoit de nombreuses demandes de dégrèvement et examine 30 à 40 cas par an.

70 % sont acceptés et donnent lieu soit à des dégrèvements, soit à des gestes commerciaux.

<sup>4</sup> La commission de dégrèvement fonctionne depuis presque dix ans mais son fonctionnement va être formalisé par délibération en décembre 2022.

<sup>5</sup> La fuite doit obligatoirement être réparée par une entreprise de plomberie qui fournit l'attestation mentionnée à l'article R2224-20-1 du CGCT, partie II

<sup>6</sup> Il n'est pas possible de faire de distinction selon que la fuite est visible ou invisible, souterraine ou non, etc. Ce facteur n'est pas pris en compte par la réglementation, et ne peut donc pas être opposé à l'abonné pour justifier le rejet de sa demande d'écarter de facture.

### 3. L'information des usagers sur la procédure à suivre en cas de fuite

#### a. Le règlement de service

Le règlement est envoyé progressivement à chaque abonné avec le contrat d'abonnement. [Il est aussi en ligne sur le site internet de la CA Vesoul et de la Ville de Vesoul.](#) Il sert de support aux échanges avec les usagers en cas de litige.

Le paiement de la première facture vaut acceptation du règlement par l'utilisateur en attendant la signature du contrat.<sup>7</sup>

#### b. Les autres supports

- ▶ Courriers spécifiques « [info fuite](#) » et « [info surconsommation](#) », envoyés aux personnes concernées par une fuite ou une surconsommation, qui rappellent les droits et obligations ;
- ▶ Pas de rappel de la procédure de dégrèvement dans le RPQS\*.

### 4. Les conseils de Luc SOMLETTE, Direction de l'Eau et de l'Environnement

- ▶ Rédiger et transmettre des écrits qui confirment les décisions ;
- ▶ S'inscrire à la médiation de l'eau ;
- ▶ Avoir un bureau d'études avec banc d'étalonnage agréé pour le contrôle des compteurs ;
- ▶ Informer les services clients et facturation sur les procédures à suivre pour la prise en charge des cas particuliers.

---

Pour plus d'informations sur ce retour technique, contactez :



**David CHAUDRILLER**  
**Chargé de mission Eau Potable**  
ASCOMADE  
[eaupotable@ascomade.org](mailto:eaupotable@ascomade.org)



**Luc SOMLETTE**  
**Direction de l'Eau et de l'Environnement**  
Communauté d'agglomération de Vesoul  
[luc.somlette@vesoul.fr](mailto:luc.somlette@vesoul.fr)

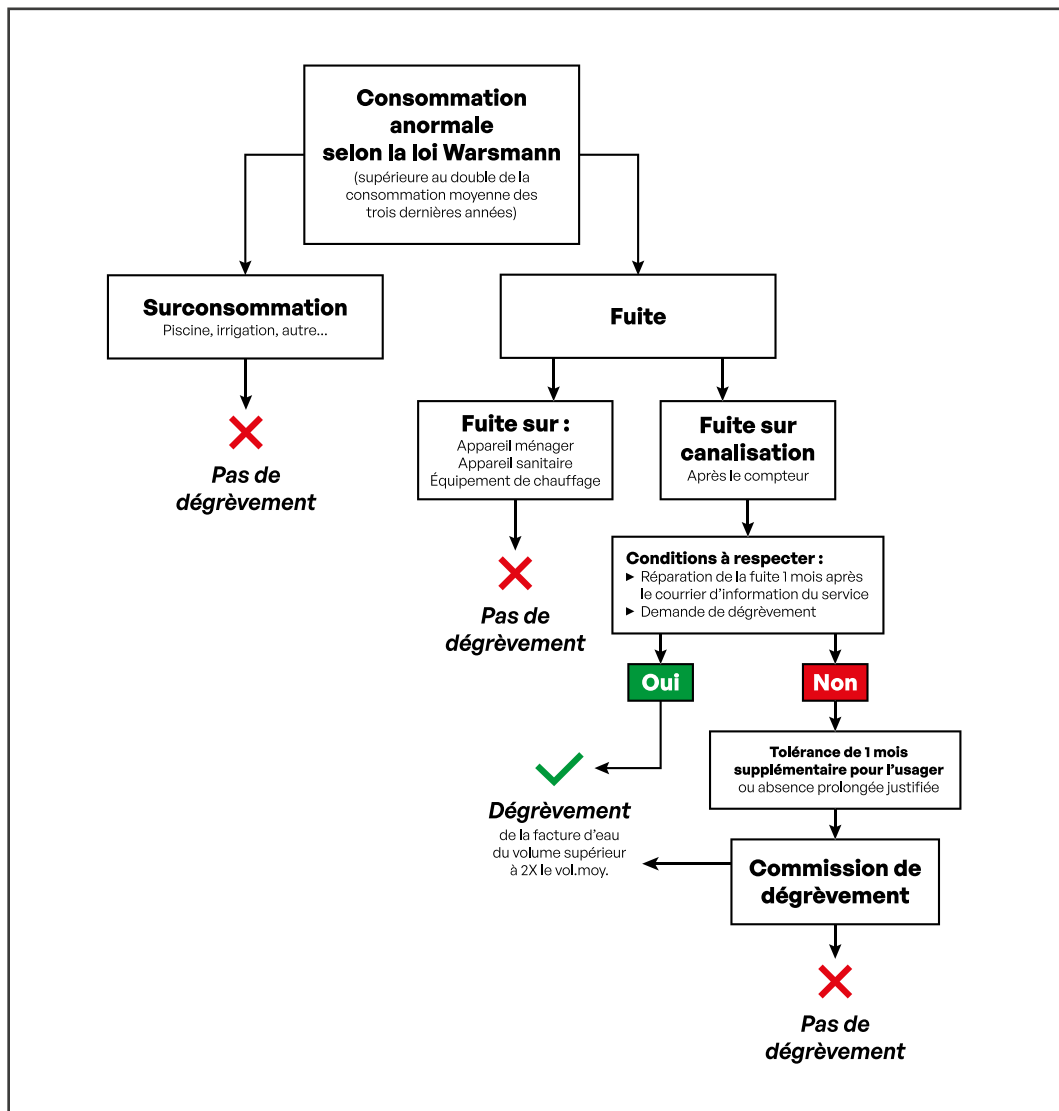
---

<sup>7</sup> Référence à l' Article L2224-12 du CGCT.

\* RPQS : Rapport sur le Prix et la Qualité du Service

# Annexes

## Procédure de dégrèvement suivie par la Communauté d'agglomération de Vesoul en cas de fuite chez les usagers



Règlement d'eau potable communautaire 2020 - CA de Vesoul

[TÉLÉCHARGER](#)



Contrat d'abonnement individuel Eau potable traitement eaux usées 2020 - CA de Vesoul

[TÉLÉCHARGER](#)



Modèle de courrier pour une fuite - CA de Vesoul

[TÉLÉCHARGER](#)



Modèle de courrier pour une surconsommation - CA de Vesoul

[TÉLÉCHARGER](#)