



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

GUIDE PÉDAGOGIQUE RELATIF AUX RÈGLEMENTS DE SERVICE D'EAU

DG CCRF

■ SOMMAIRE

1. OBJET.....	3
2. DOMAINE D'APPLICATION	3
3. TEXTES APPLICABLES AUX REGLEMENTS DE SERVICE	4
3.1. Réglementation communautaire.....	4
3.2. Réglementation nationale	4
3.3. Recommandations de la Commission des Clauses Abusives	4
4. DEFINITIONS, SIGNALÉTIQUE	5
4.1. Qu'est-ce qu'une clause abusive ?.....	5
4.2. La commission des clauses abusives.....	6
4.3. Signalétique utilisée dans le présent document.....	6
5. CLES D'ANALYSE DES SITUATIONS RENCONTREES	7
5.1. Avant le contrat : l'accès à l'eau et les informations précontractuelles.....	7
5.1.1. Le droit au raccordement.....	7
5.1.2. Les informations précontractuelles	8
5.2. Le contrat d'abonnement au service de l'eau	11
5.2.1. Le règlement de service	11
5.2.2. La souscription au contrat.....	12
5.2.3. Les modifications du contrat.....	12
5.2.4. La résiliation du contrat	13
5.2.5. Les rapports locataire/propriétaire.....	14
5.3. Le prix de l'eau	15
5.3.1. L'information sur le prix.....	15
5.3.2. La composition du prix de l'eau	16
5.3.3. La présentation de la facture	18
5.3.4. La facturation	19
5.3.5. La différenciation tarifaire	20
5.4. Le paiement de la facture	22
5.4.1. Les modalités de paiement	22
5.4.2. Procédure à suivre en cas de retard de paiement ou de non-paiement	22
5.4.3. Les pénalités applicables.....	22
5.4.4. La contestation de la facture	23
5.5. Les droits et obligations du service de l'eau et de l'utilisateur	24
5.5.1. Le fonctionnement du compteur	24
5.5.2. La responsabilité du service des eaux.....	26
5.5.3. Les fuites d'eau	28
5.5.4. La qualité de l'eau	29
5.5.5. Le contentieux.....	29

1. OBJET

Ce guide répertorie, par accès thématique, la réglementation applicable aux services d'eau et les clauses abusives – clauses créant un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des consommateurs et des professionnels – relevées dans les règlements de service d'eau au cours de cinq années d'enquête de la DGCCRF.

Ce guide a pour objectif d'aider les enquêteurs dans leurs missions de contrôle et, compte tenu des modifications introduites par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, il vise également à les sensibiliser aux nouvelles dispositions en matière précontractuelle et de lutte contre les clauses abusives.

Ce guide poursuit donc une démarche d'information et de pédagogie avec pour finalité de faciliter la mission des enquêteurs CCRF dans leurs contrôles des règlements de service et de la présentation des factures d'eau.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Les principes d'analyse fixés par le présent document sont utilisables par tous les agents en charge des missions de la DGCCRF en services territoriaux, dans les services à compétence nationale et en administration centrale.

3. TEXTES APPLICABLES AUX REGLEMENTS DE SERVICE

3.1. Réglementation communautaire

Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE

3.2. Réglementation nationale

Codes :

Code de la consommation

Code général des collectivités territoriales

Code civil

Code des procédures civiles d'exécution

Lois :

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouveau Urbain

Loi n°2008-776 de modernisation de l'économie (LME) du 4 Août 2008

Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

Décrets :

Décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau

Décret n°2009-302 du 18 mars 2009 portant application de l'article L. 132-1 du code de la consommation

Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

Arrêtés :

Arrêté du 10 Juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées (modifiée par l'arrêté du 22/02/2008)

Arrêté du 6 Août 2007 relatif à la définition des modalités de calcul du plafond de la part de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé

Arrêté du 22 janvier 2015 relatif aux modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau

3.3. Recommandations de la Commission des Clauses Abusives

Recommandation n°85-01 concernant les contrats de distribution d'eau (BOCC du 17/01/1985)

Recommandation n°01-01 complémentaire à la recommandation n°85-01 du 19 novembre 1982 concernant les contrats de distribution d'eau (BOCCRF du 23/05/2001)

Recommandation n° 2014-01 du 16 octobre 2014 relative aux contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité (BOCCRF du 19 décembre 2014)

L'ensemble de ces recommandations est accessible sur le site www.clauses-abusives.fr

4. DEFINITIONS, SIGNALÉTIQUE

4.1. Qu'est-ce qu'une clause abusive ?

Article L. 132-1, alinéa 1^{er}, du Code de la consommation :

Une clause d'un contrat est abusive si elle a « pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au contrat ».

On peut répertorier les clauses abusives en 4 catégories :

- Les clauses abusives parce qu'illicites (contraires à une réglementation) et maintenues dans les contrats ;
- Les clauses abusives de manière irréfutable correspondant aux 12 clauses figurant à l'article R. 132-1 du code de la consommation (clauses noires) ;
- Les clauses présumées abusives, sauf à ce que le professionnel en rapporte la preuve contraire. Elles correspondent aux 10 clauses figurant à l'article R. 132-2 du code de la consommation (clauses grises) ;
- Les clauses susceptibles de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat : on trouve notamment dans cette catégorie certaines recommandations de la Commission des clauses abusives qui ne se rattachent pas à une réglementation particulière, les clauses soulevées par une jurisprudence civile ou administrative et les clauses non encore répertoriées mais qui semblent créer une obligation pour le consommateur qui n'est pas compensée par un droit équivalent dans l'ensemble du contrat. Cette catégorie de clauses nécessite une étude au cas par cas et contrat par contrat.

ATTENTION : figurent dans ce Guide des jurisprudences de première instance qui sont indiquées dans un souci de bonne information, et sans préjudice de l'évolution éventuelle de cette jurisprudence.

Grille d'analyse d'une clause :

	ABUSIVE	NON ABUSIVE
Citée par l'article R. 132-1	Oui	
Citée par un autre texte réglementaire	Oui (illicite et maintenue dans les contrats donc abusive)	
Citée par l'article R. 132-2	Clause présumée abusive, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire	
Citée par aucun texte (mais peut avoir été soulevée par la Commission des clauses abusives ou une jurisprudence)	Oui si le juge estime au final que le déséquilibre significatif dans le contrat est avéré : étude au cas par cas	

4.2. La commission des clauses abusives

La commission des clauses abusives (**CCA**) est une instance indépendante, placée auprès du ministre chargé de la consommation. Elle est composée de magistrats, d'universitaires, de représentants des professionnels et des consommateurs.



Quatre missions principales lui incombent :

- ▶ La recherche de clauses abusives dans les modèles de contrats proposés aux consommateurs et aux non-professionnels ;
 - ▶ La rédaction de recommandations tendant à obtenir une suppression ou une modification des clauses qu'elle considère comme abusives ;
 - ▶ La consultation sur des projets de décrets relatifs à l'interdiction ou à la limitation de certaines clauses ;
 - ▶ La formulation d'avis à des juridictions sur le caractère abusif de clauses dans un contrat en cause dans un litige.
- Les recommandations de la CCA n'ont pas de caractère obligatoire. Elles ne lient pas le juge qui reste libre de considérer qu'une clause est abusive ou non.
- Mais elles constituent un outil utile mis à la disposition du juge mais aussi des professionnels qui peuvent s'y référer lors de l'élaboration de leurs contrats.

Peuvent saisir la commission :

- ▶ Le ministre en charge de la consommation ;
 - ▶ Les associations agréées de consommateurs ;
 - ▶ Les professionnels concernés ;
 - ▶ Un tribunal pour avis.
- La commission peut également s'autosaisir ;
- Les consommateurs ne peuvent pas saisir directement la commission des clauses abusives : « la loi ne donnant pas à la Commission le pouvoir de régler les situations individuelles, il ne lui est pas possible d'intervenir dans un litige ». Cependant, comme mentionné dans son rapport d'activité de 2013, le secrétariat de la Commission a répondu à 37 courriers individuels qui sollicitaient des renseignements sur les clauses abusives ou l'intervention de la Commission dans le cadre d'un litige. Ces saisines lui permettent d'orienter ses travaux.

4.3. Signalétique utilisée dans le présent document

-  Identifie les rappels de législations, de réglementations et donc les clauses illicites ainsi que les clauses abusives de manière irréfragable (*art. R. 132-1 du code de la consommation*)
-  Identifie les clauses présumées abusives (*art. R. 132-2 du code de la consommation*) et les clauses susceptibles de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat (jurisprudences et autres).

5. CLES D'ANALYSE DES SITUATIONS RENCONTREES

5.1. Avant le contrat : l'accès à l'eau et les informations précontractuelles

5.1.1. Le droit au raccordement

5.1.1.1. Le droit au raccordement au réseau d'eau potable n'est ni général ni absolu

La réglementation :

En vertu de l'article L.2224-7-1 du Code général des collectivités territoriales (CGCT), les communes arrêtent un schéma de distribution d'eau potable en vue de délimiter les zones desservies par le réseau de distribution et donc, in fine, le champ des zones dans lesquelles une obligation de desserte s'applique.

○ Aucune réglementation n'impose aux propriétaires le raccordement des immeubles au réseau d'eau public. Une habitation peut disposer d'une alimentation propre, assurée par exemple par un forage. Pour autant, cela ne dispense pas le propriétaire de procéder à l'assainissement des eaux usées et d'être donc usager du service public d'assainissement (collectif ou non collectif).

La jurisprudence :

- Dès lors que la construction ne figure pas dans une zone desservie par le réseau de distribution d'eau potable définie par le schéma, la collectivité n'a pas d'obligation de raccordement (ex : hameau éloigné de l'agglomération principale : *CE, 30 mai 1962, Parmentier*).
- Le juge administratif a estimé que la commune n'a pas l'obligation d'assurer la desserte en eau potable des immeubles mais doit justifier tout refus de raccordement au regard de la situation en cause (*CAA Lyon, 12/05/1992, Epoux Papaureille*). S'agissant du raccordement d'immeubles existants (terrains bâtis ou non) à un réseau public d'eau potable qui dessert déjà les propriétés, le droit au raccordement est justifié par le principe d'égalité d'accès des usagers au service public, le refus n'étant possible que sur décision motivée en fonction de la situation considérée.
- Le Conseil d'Etat a estimé que l'autorité compétente peut refuser le raccordement d'un terrain particulier pour un motif tiré de la bonne gestion du réseau d'eau mais le conseil municipal ne tient d'aucun texte le pouvoir de refuser le raccordement au réseau d'eau potable de tous les terrains non constructibles (*CE, 27/06/1994, Charpentier*).
- En l'absence de schéma ou même dans les zones qui devraient être desservies en application de ce schéma, le raccordement peut toujours être refusé en raison de circonstances locales particulières - enjeu sanitaire dû à la longueur du raccordement, coût etc. (*CA de Nîmes, 1er avril 2010 : « quand bien même il pèserait sur la commune et, par délégation des communes, sur le [syndicat des eaux] une telle obligation de desserte, il n'en demeure pas moins que le raccordement au réseau de distribution d'eau potable [peut] être refusé dans des circonstances particulières, le refus devant être motivé en fonction de la situation donnée. »*).

La Commission des clauses abusives recommande que :

Une clause du règlement de service prévoit que le service des eaux est tenu, sur tout le parcours de la distribution, de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement remplissant les conditions énoncées audit règlement et ce dans un délai fixé lors de la signature de l'abonnement (*Recommandation n°85-01 A 10°*).

5.1.1.2. Les frais de raccordement

La réglementation :

Si le branchement constitue un ouvrage public, pour partie réalisé sur le domaine public, il est réalisé aux frais de l'abonné, le service des eaux n'en ayant qu'ultérieurement l'entretien. Ni le CGCT ni le code de la santé publique n'imposent de confier la réalisation de ces travaux au service des eaux.

La jurisprudence :

- Le juge administratif a estimé que le règlement de service prévoyant que les travaux de réalisation des branchements individuels sont réalisés par le service des eaux ou une entreprise agréée contrevient au principe de liberté du commerce et de l'industrie (CAA Lyon 22/02/2011 n°09LY00905).
- Le Conseil d'Etat a estimé qu'en cas d'équipement public d'intérêt général, la prise en charge du coût de l'extension du réseau public d'eau, réalisée à l'initiative d'une commune pour desservir un hameau existant, incombe à cette collectivité territoriale, compte tenu du caractère d'équipement public d'intérêt général de ce réseau (Conseil d'Etat, 24 Mai 1991, Mme Carrère, n°89675 et 89676).
- En cas d'équipement privé : lorsque le financement d'une extension de réseau n'est pas prévu au budget communal et qu'aucune demande d'autorisation d'urbanisme n'est susceptible d'être déposée à court terme, les propriétaires de ces constructions peuvent prendre eux-mêmes l'initiative de proposer à la commune le versement d'une contribution financière dont ils déterminent le montant en recourant à la technique de l'offre de concours (CE, 9 mars 1983, « SA société Lyonnaise des Eaux »).

5.1.2. Les informations précontractuelles

5.1.2.1. Les informations précontractuelles sont une obligation à la charge du professionnel à l'égard du consommateur

La réglementation :

Les articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation imposent au professionnel de communiquer, de manière lisible et compréhensible, une série d'informations au consommateur avant la conclusion du contrat :

- ▶ Les principales caractéristiques du bien ou du service ;
- ▶ Le prix en vigueur à la date de souscription ainsi que tous les frais supplémentaires ou éventuels ou le mode de calcul lorsque le prix ne peut être fixé à l'avance ; en cas de contrat incluant un abonnement, le prix total inclut le total des frais exposés pour chaque période de facturation (article L. 113-3-1 du Code de la consommation) ;
- ▶ La date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou exécuter le service en l'absence de l'exécution immédiate du contrat. A défaut d'indication, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. La Commission des clauses abusives, dans sa recommandation n°2014-01 relative aux contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité du 16 octobre 2014, recommande que soient éliminées des contrats les clauses ayant pour objet/effet de ne pas donner une information claire sur les modalités de détermination du délai d'exécution de la prestation de fourniture d'énergie (mais cela peut également concerner la fourniture d'eau), ces clauses étant illicites et abusives si elles sont maintenues dans les contrats car contraires à l'article L. 111-1 3° du Code de la consommation ;
- ▶ Une référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement ;

- ▶ L'identité du professionnel : ses coordonnées postales, électroniques, téléphoniques, numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés et informations relatives à ses activités ;
- ▶ Les informations sur l'éventuelle garantie financière ou la responsabilité professionnelle souscrite par le professionnel, l'existence d'un service après-vente et les garanties commerciales.

Pour les deux derniers points, les *articles R. 111-1 et R. 111-2 du Code de la consommation* détaillent les informations devant être fournies par le professionnel avant la conclusion du contrat et notamment les conditions de recours à des moyens extra-judiciaires de règlement des litiges.

→ Le consommateur doit avoir une information complète sur toutes les garanties proposées et autres conditions contractuelles (conditions de recours) ;

→ Le support de communication utilisé reste libre puisqu'aucune forme n'est imposée au titre de cette obligation générale.

5.1.2.2. Des informations précontractuelles supplémentaires pour les contrats conclus à distance ou hors établissement

La réglementation :

Si la vente a lieu à distance ou hors établissement (ce qui est le cas pour la majorité des contrats d'abonnement d'eau potable), des informations supplémentaires doivent être fournies au consommateur. Celles-ci figurent à l'*article L. 121-17 du code de la consommation* et concernent notamment l'exercice du droit de rétractation.

En amont de la conclusion du contrat, le professionnel communique au consommateur, les informations suivantes :

- ➔ Les informations générales précontractuelles (*art L. 111-1 et L. 111-2*) ;
- ▶ Les délais et modalités d'exécution du droit de rétractation ;
- ▶ Le fait que le consommateur supporte les frais de son droit de rétractation s'il a demandé la mise en service avant la fin du délai de rétractation ;
- ▶ Les coordonnées du professionnel et les coûts de l'utilisation des communications à distance ;
- ▶ Les éventuelles cautions et garanties, les modes de règlement des litiges et les autres conditions contractuelles.

Ces informations sont transmises sur support durable tel que défini à l'*article L. 121-16 du code de la consommation* pour la vente hors établissement (*art. L. 121-18*). Les *articles L. 121-19-1 et 121-19-2* prévoient que, pour les contrats conclus à distance, lorsque la technique de communication utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles du service, à son prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation. Le professionnel doit ensuite fournir les informations prévues au *1 de l'article L. 121-17* sur support durable dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du service.

5.1.2.3. Le droit de rétractation

La réglementation :

C'est le droit pour un consommateur d'annuler un contrat de vente ou de fourniture de services, dans un certain délai suivant la conclusion du contrat lorsque celle-ci se fait à distance ou hors établissement. Ce droit de rétractation est visé par les *articles L. 121-17 et suivants du Code de la consommation* et ses modalités d'application ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurent à l'*article R. 121-1 du Code de la consommation*.

Le professionnel doit informer le consommateur de l'existence et des modalités d'exercice de ce droit préalablement à la conclusion d'un contrat. Le consommateur doit :

- • avoir en sa possession un formulaire type de rétractation, que ce soit dans le cas d'une vente à distance ou hors établissement ;
- avoir connaissance du coût de l'exercice du droit de rétractation. Si un consommateur demande expressément et sur support durable de commencer la fourniture d'eau avant la fin du délai de rétractation puis qu'il exerce son droit de rétractation dans le même délai, il doit payer au professionnel un montant proportionnel au service qui lui a été fourni (art. L. 121-21-5 du Code de la consommation). Le consommateur n'aura aucun frais à payer si sa demande expresse n'a pas été recueillie dans les formes, s'il n'a pas été informé des frais à payer proportionnellement au service fourni durant cette période ou s'il n'a pas été informé des frais supplémentaires.

5.1.2.3.1. Le délai de rétractation pour les contrats d'abonnement à distance et hors établissement

La réglementation :

La loi relative à la consommation du 17 mars 2014 modifie la réglementation applicable au délai de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement conclus après le 13 Juin 2014. Le consommateur dispose depuis cette date d'un délai de rétractation de 14 jours et non plus de 7 jours, qu'il peut exercer, sans motiver sa décision et sans en supporter les frais (art. L. 121-21 du Code de la consommation).

- Le point de départ de ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services, de fournitures d'eau, de gaz et d'électricité (art. L. 121-16-2 du Code de la consommation).

→ Attention : dans l'hypothèse où le professionnel n'a pas informé le consommateur de l'existence de son droit à rétractation, le délai est porté à 12 mois ou court à compter du jour où l'information est reçue par le consommateur.

→ Attention : si le consommateur demande la fourniture du service avant la fin du délai de rétractation, le service d'eau doit recueillir sa demande expresse sur support durable (article L. 121-21-5 du code de la consommation).

5.1.2.3.2. L'exercice du droit de rétractation

La réglementation :

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur est libre de la forme pour se rétracter. Il pourra soit remplir et renvoyer au professionnel le formulaire type, soit envoyer un courrier en recommandé, ou encore se rétracter en ligne sur proposition du professionnel.

- Dans tous les cas, le consommateur devra conserver une preuve en cas de contestation, preuve facilitée en cas de rétractation en ligne sur un formulaire type du professionnel alors obligé d'en accuser réception (art. L. 121-21-2 du code de la consommation).

Le nouvel article L. 121-21-7 du code de la consommation dispose que « l'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre ». Le professionnel sera tenu de rembourser les sommes versées et pourra couper l'alimentation en eau. Des pénalités de retard dissuasives ont été mises en place à l'encontre du professionnel qui tarderait à rembourser le consommateur (article L. 121-21-4).

5.1.2.4. La répercussion de frais supplémentaires sur la facture

La réglementation :

Préalablement à la conclusion du contrat, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat.

Dans l'hypothèse où le paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition exprès de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur peut prétendre au remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire, en application de l'article L. 114-1 du code de la Consommation.

5.2. Le contrat d'abonnement au service de l'eau

5.2.1. Le règlement de service

5.2.1.1. Le règlement de service en tant que contrat liant le professionnel et l'abonné

La réglementation :

- La clause du règlement de service, valant conditions générales du contrat de prestations de service, qui se réfère à des conditions générales ne figurant pas dans l'écrit remis à l'abonné ou qui seraient reprises dans un autre document dont l'abonné n'a pas eu connaissance avant la conclusion du contrat, est interdite parce qu'elle est abusive en application de l'article R132-1 1° du code de la consommation (voir également recommandation CCA n°85-01 B1°) ; en effet, elle constate l'adhésion du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document dont il n'a pas eu connaissance avant la conclusion du contrat.
- L'article 36 de loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dispose que les données à caractère personnel ne peuvent être conservées qu'en vue d'être traitées à des fins historiques, statistiques ou scientifiques ; elles ne peuvent donc pas être exploitées à des fins commerciales sans l'accord exprès de la personne concernée.
- L'article L. 113-5 du code de la consommation prévoit que le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé.

5.2.1.2. La lisibilité du contrat

La réglementation :

Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non-professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur ou au non-professionnel (art. L. 133-2 du code de la consommation).

5.2.1.3. La participation des usagers à la rédaction du règlement de service

La réglementation :

- Le règlement de service doit être établi par les communes et groupements de collectivités territoriales, après avis de la CCSPL (Commission consultative des services publics locaux) : cela signifie qu'il doit être réalisé en concertation avec les usagers (article L. 2224-12 CGCT) ;
- Le règlement de service peut faire mention des possibilités de participation des usagers à la gestion des services ;
- La CCSPL est obligatoire pour les communes de plus de 10 000 habitants, pour les EPCI (établissements publics de coopération intercommunale) de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants, lorsqu'ils confient un service public à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'ils exploitent ce service en régie dotée de l'autonomie financière. Elle est consultée pour avis sur le règlement de service par l'assemblée délibérante de la collectivité, avant que celle-ci ne se prononce (art. L. 1413-1 CGCT).

5.2.1.4. La publicité du règlement de service

La réglementation :

- Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de fourniture de service, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible les caractéristiques essentielles du service, en application de l'article L. 111.1 du code de la consommation. Ces informations doivent être présentées sur un support durable en cas de vente hors établissement (article L. 121-18 du Code de la consommation).
- Le règlement de service doit être remis en main propre ou par voie postale/électronique à chaque abonné, la charge de la preuve de cette remise incombant au service des eaux. Une simple mise en ligne du règlement de service en téléchargement sur le site du service ou de la commune ne suffit pas pour qu'il soit opposable, en application de l'article L. 2224-12 CGCT (voir également recommandation CCA 85-01 1°).
- Le règlement de service est tenu à la disposition des usagers.

5.2.2. La souscription au contrat

5.2.2.1. Interdiction de prestation de service sans contrat préalable

La réglementation :

Concernant les contrats de fourniture d'eau lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité, il est interdit d'exiger le paiement immédiat ou différé du service fourni par le professionnel, sans que celui-ci ait fait l'objet d'une commande préalable du consommateur (art. L.122-3 code de la consommation).

La charge de la preuve repose sur le professionnel ; elle doit être matérialisée sur un support durable écrit ou électronique. A défaut, le consommateur a droit à remboursement des sommes indûment perçues avec intérêt et le prestataire de service peut être condamné pénalement.

5.2.2.2. Les demandes de caution

La réglementation :

La clause qui prévoit, pour les abonnés domestiques (= consommateurs), des demandes de caution ou de versement d'un dépôt de garantie est illicite (article L. 2224-12-3 du CGCT).

5.2.2.3. Le cas particulier des immeubles collectifs

La réglementation :

Lorsque des immeubles collectifs ont fait l'objet d'une procédure d'individualisation des contrats d'abonnement, ces derniers sont par conséquent obligatoirement conclus avec l'occupant du logement : toute clause prévoyant le contraire est donc illicite (art. 93 de la loi Solidarité et Renouvellement Urbain n°2000-1208 du 13/12/2000).

5.2.3. Les modifications du contrat

La réglementation :

La clause qui prévoit que l'abonné doit accepter lors de la souscription au contrat les futures modifications du règlement de service est interdite parce qu'elle est abusive en application de l'article R. 132-1 3° du code de la consommation (voir également recommandation CCA 85-01 B2°), en ce qu'elle réserve au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, au prix du service à fournir ou à ses caractéristiques.



Est présumée abusive, en application de l'article R. 132-2 6° du code de la consommation, la clause qui réserve au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses d'un contrat relatives aux droits et obligations des parties (autres que celles interdites par le 3° de l'article R. 132-1). Exemple : la clause qui prévoit que l'opérateur peut modifier unilatéralement la périodicité des paiements.

Cela ne s'applique pas aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement (article L. 121-90 du code de la consommation).

La Commission des clauses abusives recommande que :

- toute modification du règlement du service soit remise à l'abonné dans les mêmes conditions [que la remise initiale du règlement de service lors de la conclusion du contrat] avant sa mise en application, à charge pour le professionnel de justifier cette remise (CCA – recommandation n°85-01 A 2°).
- soient éliminées des règlements de service, les clauses ayant pour objet ou pour effet de mettre à la charge de l'abonné les frais de fermeture du branchement quand cette fermeture intervient à la demande de l'abonné, mais consécutivement à une modification du règlement de service décidée par le service des eaux (CCA - recommandation n°85-01 B 11°).

5.2.4. La résiliation du contrat

La réglementation :

Les usagers des services d'eau potable peuvent présenter à tout moment une demande de résiliation de leur contrat d'abonnement. Ce contrat prend fin dans les conditions fixées par le règlement de chaque service, dans un délai qui ne peut excéder 15 jours à compter de la date de présentation de la demande (art L. 2224-12 CGCT). Par conséquent, aucune période minimale d'abonnement ne peut être imposée.



Une clause qui empêche le consommateur de demander la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations est interdite parce qu'abusives en application de l'article R-132-1 7° du code de la consommation.

La jurisprudence



La cour d'appel de Versailles a estimé que la clause qui stipule que tout mois commencé restera intégralement dû au professionnel est interdite parce qu'abusives, en ce qu'elle crée, en cas de résiliation du contrat en cours de mois, un déséquilibre au détriment de l'abonné en lui faisant payer un service qui n'est pas fourni (CA de Versailles du 20 mai 2005 n°2005-265). L'abonnement doit donc être proratisé et, s'il a été payé de manière anticipée, il doit faire l'objet d'un remboursement en cas de résiliation.

La Commission des clauses abusives recommande que :

- La fermeture d'un branchement à l'initiative du service des eaux soit obligatoirement précédée d'une mise en demeure préalable notifiée à l'abonné, excepté le cas où une telle mesure est le seul moyen d'éviter des dommages aux installations, de protéger les intérêts légitimes des autres abonnés ou de faire cesser un délit (CCA – recommandation n°85-01 A 8°).
- Soit éliminée des contrats la clause ayant pour objet ou pour effet de prévoir la résiliation du contrat par le professionnel pour non-respect par le consommateur de l'une quelconque de ses obligations, fut-elle mineure (CCA - recommandation n°2014-01 26°). Cela implique que la résiliation du contrat et la coupure de l'alimentation en eau à l'initiative du service ne peut intervenir que pour des faits graves (non-respect de dispositions particulièrement importantes du RS – susceptibles d'affecter la qualité de l'eau, affectant l'intégrité du patrimoine du service, etc.) ou des infractions réitérées. Il n'est pas possible de couper l'alimentation en eau des résidences principales des personnes physiques pour des raisons d'impayés.

5.2.5. Les rapports locataire/propriétaire

5.2.5.1. L'accès des usagers au service public

La réglementation :

- Refuser la demande d'abonnement émanant d'un locataire, au seul motif de sa qualité de locataire, constitue un refus de vente : toute clause qui refuse à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime, est prohibée par l'article L.122-1 du code de la consommation.

La jurisprudence :

Certains tribunaux administratifs ont considéré qu'était interdite la clause qui ne permet pas au locataire d'être titulaire du contrat.



- Une telle clause viole le principe d'égal accès des usagers au service public (TA Nice 23/03/1993 OPDHLM du Var). Cette clause a également été jugée abusive par le TA Nice le 28/04/2006.
- Par ailleurs, un tribunal administratif a estimé que le règlement de service ne peut pas exiger que les abonnements soient exclusivement établis au nom des propriétaires (TA Toulouse n°95-866 du 05/11/1998 Préfet du Lot).

La Commission des clauses abusives recommande que :

- Soit éliminée des règlements de service toute clause ayant pour objet ou pour effet de subordonner la réouverture du branchement au paiement par le nouvel abonné non débiteur des arriérés impayés de l'ancien abonné (CCA – recommandation n°85-01 B 12°).
- Soit éliminée des règlements de service toute clause ayant pour objet ou pour effet de subordonner la conclusion d'un contrat d'abonnement avec un locataire à l'engagement par le propriétaire du logement de garantir le paiement des sommes ultérieurement dues, sans prévoir d'alternative à cet engagement (CCA – recommandation n°01-01 3°).

5.2.5.2. Relations contractuelles et facturation

La réglementation :

- L'article R. 2224-19-8 du CGCT dispose que « la facturation des sommes dues par les usagers est faite au nom du titulaire de l'abonnement à l'eau, à défaut au nom du propriétaire du fonds de commerce, à défaut au nom du propriétaire de l'immeuble ».

La jurisprudence :



Un tribunal a estimé qu'une commune ne peut pas exiger du propriétaire qu'il s'engage contractuellement aux côtés du locataire au paiement des redevances qui, correspondant à une contrepartie directe sans avoir le caractère d'impôt, ne peuvent être mises qu'à la seule charge des usagers (TGI Carpentras Epoux Bouzelmat contre Commune de Gigondas 09/06/1999).

5.3. Le prix de l'eau

5.3.1. L'information sur le prix

La réglementation :

Tout prestataire de service doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services en application de l'article L. 113-3 du code de la consommation.

Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils peuvent être exigibles.

Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais exposés pour chaque période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué (article L113-3-1 du code de la consommation).

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, le prix du service en application de l'article L111-1 du code de la consommation. Dans cette information sur les prix doivent être mentionnés les éventuels frais d'ouverture et de fermeture du service.

La Commission des clauses abusives recommande que :

Le prix du mètre cube à la date de la conclusion du contrat et les modalités de révision de ce prix soient inclus dans le règlement de service (recommandation n°85-01 A 3°).

5.3.1.1. La mention des périodes de facturation

La réglementation :

Si la facture intermédiaire est basée sur des volumes estimés de consommation, il faut mentionner le caractère estimatif de la facture ainsi que la période de référence retenue. L'abonné doit avoir connaissance du mode d'évaluation de cette estimation en application de l'article 7 de l'arrêté du 10 juillet 1996.

5.3.1.2. Le changement de tarif

La réglementation :

Tout changement significatif total ou partiel du tarif, correspondant à une modification des conditions dans lesquelles le service est rendu, doit être mentionné au plus tard à l'occasion de la première facture où le nouveau tarif s'applique en précisant le tarif concerné et la date exacte d'entrée en vigueur, en application de l'article 9 de l'arrêté du 10 juillet 1996.

Est abusive et donc interdite la clause qui réserve « au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives [...] au prix du bien à livrer ou service à rendre » (article R. 132-1 3° du code de la consommation).

5.3.1.3. L'affichage du prix du litre d'eau

La réglementation :

La facture doit faire apparaître le prix du litre d'eau (art L.2224-12-4 III CGCT). La DGCCRF est actuellement en train de travailler à l'harmonisation du mode de calcul de ce prix au litre : un arrêté portant modification de

L'arrêté du 10 Juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées devrait paraître en 2016 après concertation avec les fédérations de professionnels et de collectivités, les associations de consommateurs et les partenaires institutionnels.

5.3.2. La composition du prix de l'eau

5.3.2.1. Part fixe et part variable

La réglementation :

➔ L'article L. 2224-12-4 du CGCT décompose le prix de l'eau selon :

5.3.2.1.1 Part fixe

Elle correspond à une redevance d'abonnement au service : elle permet de couvrir tout ou partie des charges fixes des services d'eau et d'assainissement.

La réglementation :

- Les volumes d'eau utilisés pour l'irrigation et l'arrosage des jardins ou pour tout autre usage ne générant pas une eau usée pouvant être rejetée dans le système d'assainissement, dès lors qu'ils proviennent de branchements spécifiques, n'entrent pas en compte dans le calcul de la redevance d'assainissement (article R. 2224-19-2 CGCT).
- En cas d'augmentation anormale du volume d'eau, le décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur (art. L. 2224-12-4 III bis du CGCT + R. 2224-20 du CGCT), donne droit à l'écrêtement. Ce droit permet de ramener le volume d'eau facturé à un volume d'eau en relation avec la consommation habituelle de l'abonné et, par conséquent, 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 charges fixes prises en compte pour le calcul de l'abonnement incluent notamment les frais de location ou d'entretien du compteur et de gestion du branchement. Les frais de réparation et de changement du compteur ne sont donc pas à la charge de l'abonné (art 1 de l'arrêté du 6 août 2007 relatif à la définition des modalités de calcul du plafond de la part de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé).

La Commission des clauses abusives recommande que :

- soit éliminée des règlements de service, la clause ayant pour objet ou pour effet d'inclure dans la tarification, une consommation minimale dans la partie fixe de l'abonnement (Recommandation n°85-01 B 4°).
- les frais de vérification des compteurs, d'ouverture et de fermeture des branchements soient dissociés du prix du mètre cube d'eau et calculés en fonction des coûts réellement supportés (Recommandation n°85-01 A 6°).

5.3.2.1.2 Part variable

Elle dépend du volume d'eau consommé ou, pour l'assainissement, du volume d'eau prélevé par l'utilisateur sur le réseau public de distribution ou sur toute autre source, dont l'usage génère le rejet d'une eau usée collectée par le service d'assainissement.

La réglementation :

- ➔ L'article L. 2224-12-4 I du CGCT prévoit que la tarification du service public de la distribution d'eau potable doit être proportionnelle aux volumes consommés.

5.3.2.2. Le plafonnement de la part fixe

La réglementation :

L'arrêté du 6 Août 2007 relatif à la définition des modalités de calcul du plafond de la part de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé dispose que le montant maximal de l'abonnement ne peut dépasser, par logement desservi et pour une durée de douze mois, pour l'eau et pour l'assainissement, 30% du coût du service pour une consommation d'eau de 120 mètres cube.

Ces modalités ne sont pas applicables aux communes touristiques visées à l'article L. 113-11 du Code du tourisme (article 3 de l'arrêté susvisé).

- ➔ Ce taux est porté à 40% pour les communes rurales, les EPCI et les syndicats mixtes dont la population totale majorée des communes rurales représente plus de la moitié de la population totale majorée des communes rurales du groupement, les EPCI et les syndicats mixtes dont la population totale majorée des communes touristiques visées à l'article L.133-11 du code du tourisme représente plus du quart de la population totale majorée du groupement (article 4).

La circulaire du ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire NOR : DEV O 0815907C, en date du 4 juillet 2008, présente les modalités de calcul de la part fixe :

Montant de la part fixe : X

Prix du m³ d'eau hors taxe et redevances des organismes publics (pour un service d'eau potable et/ou d'assainissement) : a

$[X/(120a + X)] \times 100 \leq 30$ (ou 40, selon les cas).

5.3.2.3. La tarification forfaitaire

La réglementation :

- ➔ L'autorisation d'une tarification de l'eau ne comportant pas de terme directement proportionnel au volume total consommé ne peut être accordée que si la population totale de la commune, de l'EPCI ou du syndicat mixte est inférieure à 1000 habitants et si la ressource en eau est naturellement abondante dans le sous-bassin ou dans la nappe d'eau souterraine utilisés par le service d'eau potable. A défaut, la consommation forfaitaire est interdite (art. R. 2224-20 CGCT).

Dans les communes où l'équilibre entre la ressource et la consommation d'eau est menacé de façon saisonnière, le conseil municipal ou l'assemblée délibérante du groupement de collectivités territoriales peut définir des tarifs différents selon les périodes de l'année (art. L. 2224-12-4 IV CGCT).

En cas de tarification forfaitaire, le service doit disposer d'une autorisation préfectorale (art L. 2224-12-4 I CGCT).

5.3.2.4. La fourniture à titre gratuit d'eau potable

La réglementation :

- ➔ La fourniture d'eau potable à titre gratuit est interdite en application de l'article L. 2224-12-1 du CGCT. Seule exception : pour les poteaux et bouches incendie placés sur le domaine public, la fourniture d'eau demeure gratuite.

5.3.3. La présentation de la facture

5.3.3.1. La lisibilité

La réglementation :

- La facture d'eau doit être lisible. La présentation de la facture est réglementée par l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées.

5.3.3.2. Les factures forfaitaires

La réglementation :

- S'agissant des communes autorisées à pratiquer le forfait, le volume, le montant du forfait et le prix du mètre cube d'eau supplémentaire sont indiqués distinctement. En outre, la facture doit mentionner l'autorisation préfectorale de la facturation forfaitaire (art. 2 de l'arrêté du 10 juillet 1996).

5.3.3.3. La présentation du prix

La réglementation :

- Pour chacune des rubriques et sous-rubriques, la facture doit faire apparaître le prix unitaire hors taxes, le montant hors taxes et le taux de T.V.A. applicable.
- Pour les rubriques dont le montant est fonction du volume consommé, le volume doit figurer en face de chacune des rubriques et sous-rubriques concernées.
- La facture mentionne également le montant global hors taxes et toutes taxes comprises (art. 4 de l'arrêté du 10 juillet 1996).

5.3.3.4. Autres informations figurant sur la facture

La réglementation :

La facture doit aussi mentionner :

- ▶ Le nom et l'adresse du service de distribution de l'eau et/ou de collecte et de traitement des eaux usées ;
- ▶ Les coordonnées téléphoniques et les horaires d'ouverture du service à appeler par l'utilisateur en cas de demande d'information ou de réclamation ;
- ▶ Le numéro de téléphone à appeler en cas d'urgence ;
- ▶ La date limite de règlement de la facture et les modalités de paiement ;
- ▶ Les niveaux des anciens et nouveaux index retenus ;
- ▶ Le montant du volume consommé, sauf en cas de facturation intermédiaire ;
- ▶ Le rappel du solde restant dû sur précédentes factures ;
- ▶ Les périodes de facturation et, en cas de factures intermédiaires basées sur des volumes estimés, le caractère estimatif de la facture, la période de référence retenue et le mode d'évaluation de l'estimation.

Les opérations particulières résultant de la mise en place d'un nouveau contrat ou de la réalisation de prestations ponctuelles donnent lieu à des facturations ou à des rubriques séparées (Arrêté du 10 juillet 1996).

5.3.3.5. Le support

La réglementation :

- ➔ L'envoi de la facture peut être dématérialisé à condition que le fournisseur ait obtenu l'accord du consommateur.

5.3.4. La facturation

5.3.4.1. Les sommes facturées

La réglementation :

La clause qui constate la répercussion automatique de nouveaux frais sur la facture est illicite en application de l'article L.114-1 du code de la consommation qui requiert l'accord préalable du consommateur pour les frais supplémentaires.

- ➔ L'article R.132-1 3° dispose que le professionnel ne peut se réserver le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre.

La clause qui permet la facturation de l'abonnement jusqu'à la résiliation effective du contrat alors que le branchement est déjà fermé est interdite parce qu'abusive au sens de l'article R. 132-1 5° du code de la consommation : une telle clause contraint le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécute pas son obligation de fourniture d'un service.

La jurisprudence :

- Un tribunal a estimé que la mise en place d'une avance sur consommation n'est possible que si le montant est déduit à la facture suivante ; le remboursement ne doit pas se faire lors de la résiliation de l'abonnement ou au changement de propriétaire (TA Orléans 20 décembre 2002).
- Lors de la souscription du contrat d'abonnement, les sommes facturées doivent correspondre à des coûts réellement supportés par le service : les frais administratifs à l'ouverture du dossier d'un nouvel abonné doivent être facturés au coût réel et, après une demande de fermeture à la demande de l'abonné, lui faire facturer une somme quatre fois supérieure au montant de l'abonnement semestriel en cas de réouverture est abusif. De même, exiger une somme pour la seule possibilité de se raccorder au réseau public est abusif (Conseil d'Etat, Commune de Coin les Cuvry 6 octobre 1999).
- La cour d'appel de Versailles a estimé que la clause qui stipule que tout mois commencé restera intégralement dû au professionnel est interdite parce qu'abusive, en ce qu'elle crée, en cas de résiliation du contrat en cours de mois, un déséquilibre au détriment de l'abonné en lui faisant payer un service qui n'est pas fourni (CA de Versailles du 20 mai 2005 n°2005-265). L'abonnement doit donc être proratisé.

La Commission des clauses abusives recommande que :

- Les frais de vérification des compteurs, d'ouverture et de fermeture des branchements doivent être dissociés du prix du mètre cube d'eau et calculés en fonction des coûts réellement supportés (Recommandation CCA n°85-01 A 6°).
- Soient éliminées des règlements de service, les clauses ayant pour objet ou pour effet de ne pas déduire de la consommation constatée lors d'un relevé de compteur la consommation forfaitaire facturée précédemment à l'abonné dont le compteur n'avait pas pu être relevé (Recommandation n°85-01 B 6°).
- Le professionnel ne facture pas au consommateur ou au non-professionnel des frais pour déplacement vain (en l'absence d'annulation au moins 48H avant) sans réserver le cas de force majeure qui pourrait être évoqué par le consommateur : une telle clause est abusive car trop générale (Recommandation n°2014-01).

5.3.4.2. Les redevances d'eau potable et d'assainissement

La réglementation :

- Les redevances d'eau potable et d'assainissement doivent couvrir uniquement les charges consécutives aux investissements, au fonctionnement et aux renouvellements nécessaires à la fourniture des services, en application de l'article L.2224-12-3 CGCT.

La jurisprudence :

- ⚠ La Cour de Cassation a estimé que la redevance d'abonnement doit être calculée selon les charges fixes dont le délégataire du service doit justifier (Cour de cassation, Syndicat des propriétaires de la résidence Le Pierly contre SAUR, 11 janvier 2000).

5.3.4.3. Le paiement de l'abonnement pendant une période d'interruption

La jurisprudence :

- La clause qui prévoit le paiement de l'abonnement pendant une période d'interruption n'est pas abusive si la fermeture dure de moins d'un an → infirme en partie le point B 7° de la recommandation de la CCA n° 85-01 (CAA Nantes 03NT00250 29 décembre 2005) : le juge administratif a estimé que l'objectif est de « limiter les demandes répétitives de fermeture et de réouverture des branchements du même abonné dans un laps de temps court, afin de garantir le service de demandes répétitives et abusives : ces clauses ne sauraient être regardées en elles-mêmes comme abusives ».

La Commission des clauses abusives recommande que :

Soit éliminée des règlements de service la clause ayant pour objet ou pour effet de fixer, en cas d'interruption de la distribution résultant de la force majeure ou de travaux, un seuil excédant celui de 48 heures consécutives pour ouvrir, au consommateur, droit à la réduction de sa redevance d'abonnement au prorata du temps de non-utilisation (Recommandation CCA n°01-01 6°).

5.3.4.4. La tarification rétroactive

La jurisprudence :

- ⚠
- L'application d'un tarif ne peut être rétroactive eu égard à l'interdiction de rétroactivité de tout règlement administratif (*principe général du droit*).
 - Le Conseil d'Etat a estimé que lorsque le service d'eau décide de baisser ses tarifs, l'utilisateur ne peut demander une application rétroactive de ces tarifs (CE, Commune de Liffré, 28 décembre 1992 + CE, Commune de Rai, 11 juin 1993).

5.3.5. La différenciation tarifaire

La réglementation :

- ⊖ Toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation au tarif applicable à la catégorie d'utilisateurs correspondante (art L. 2224-12-1 CGCT).


5.3.5.1. La tarification différenciée dégressive et progressive

La réglementation :

Le prix de l'eau est le plus souvent identique pour la même catégorie d'usagers, quel que soit le volume consommé. Depuis 2010, la commune peut choisir de pratiquer :

- une tarification progressive : par tranches, pour décourager le gaspillage ;
- une tarification dégressive : la première tranche est la plus chère, puis le tarif décroît. Cette tarification n'est autorisée que dans les zones où la ressource en eau est particulièrement peu sollicitée ;
- une tarification différenciée selon la saison : pour les communes à forte fréquentation touristique où l'équilibre entre la ressource et la consommation d'eau est menacé de façon saisonnière, le conseil municipal ou l'assemblée délibérante du groupement de collectivités territoriales peut définir des tarifs différents selon les périodes de l'année (*art L.2224-12-4 CGCT*).

La jurisprudence :


 Le Conseil d'Etat a estimé qu'il est légal d'instituer un tarif dégressif ou progressif en fonction des tranches de consommation (*CE, Commune de Contamines-Montjoie, 25 juin 2003*).

5.3.5.2. La tarification différente pour les établissements publics

La réglementation :

- La fourniture d'eau gratuite aux administrations publiques est interdite (*Art L. 2224-12-1 du CGCT*).

La jurisprudence :

 Le juge administratif a estimé qu'il est possible de mettre en place des tarifs différents pour les établissements publics scolaires, hospitaliers, commerciaux, les artisans et les industriels disposant de branchements multiples, mais le service d'eau doit alors en faire profiter tous les usagers placés dans une situation identique (*TA Grenoble 25 septembre 1997*).

5.3.5.3. Le principe d'égalité n'implique pas une égalité de tarif

La jurisprudence :

Le Conseil d'Etat a estimé que le principe d'égalité n'implique pas que des abonnés se trouvant dans des situations différentes soient soumis à des tarifs différents (*CE, Commune de St Jean d'Aulps, 14 octobre 2009*) :

- établir un tarif différent entre les résidents permanents et les autres abonnés contrevient au principe d'égalité entre les usagers puisque ces discriminations ne trouvent leur justification ni dans la différence de situation existant entre ces 2 catégories d'usagers ni dans aucune nécessité d'intérêt général en rapport avec les conditions d'exploitation du service (*CE n°95139 du 28 avril 1993*)
- il est possible de calculer la part fixe en fonction du nombre de logements desservis par un même branchement d'immeubles, qu'ils soient ou non en copropriété et d'instituer des parts fixes distinctes pour les abonnements individuels et collectifs sans qu'il n'y ait rupture d'égalité devant les charges publiques (*CE, Commune de Contamines-Montjoie, 25 juin 2003* et *CE, Les Sables d'Or, 21 juillet 2009*).

5.4. Le paiement de la facture

5.4.1. Les modalités de paiement

La réglementation :

- La clause imposant le paiement intégral annuel d'avance est illicite car elle méconnaît l'article 10 de l'arrêté du 10 juillet 1996 qui précise que chaque abonné doit avoir la possibilité de s'acquitter des sommes dues dans l'année au moins par deux paiements. Un nombre plus élevé de paiements peut être proposé en fonction du montant global de la facture annuelle à échelonner.
- La clause imposant des frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné est illicite car contraire à l'article L. 112-12 du code monétaire et financier (voir également recommandation CCA n°2014-01)

La Commission des clauses abusives recommande que :

- soit éliminée la clause ayant pour objet ou pour effet d'imposer à l'abonné de payer d'avance un abonnement pour un minimum de consommation d'eau choisi au sein d'une gamme, sans qu'il y ait la possibilité d'obtenir, si sa consommation réelle est inférieure au minimum souscrit, le remboursement de la différence (Recommandation n°85-01 B 5°).
- le professionnel ne modifie pas unilatéralement le montant des mensualités sans mettre le consommateur ou le non-professionnel en mesure d'en comprendre les raisons (Recommandation n°2014-01).

5.4.2. Procédure à suivre en cas de retard de paiement ou de non-paiement

La réglementation :

- La procédure à suivre par le service d'eau ou son délégataire en cas de non-paiement d'une facture d'eau par un consommateur est décrite dans le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.
- Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire (art. L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution). Le fournisseur d'eau peut donc uniquement facturer, sans titre exécutoire spécifique, les frais engendrés par l'envoi des courriers prescrits par le décret n°2008-780.
- La clause qui prévoit que la résiliation de l'abonnement de lutte contre l'incendie est faite d'office en cas de cessation de paiement ou de non-paiement de l'abonnement ordinaire ou de grande consommation est abusive parce qu'elle ne respecte pas la réglementation prévue en cas d'impayés de facture (décret 2008-780).

5.4.3. Les pénalités applicables

5.4.3.1. Frais d'indemnisation du service d'eau

La clause imposant le paiement d'une indemnité d'un montant manifestement disproportionné au consommateur qui n'exécute pas ses obligations est présumée abusive en application de l'article R. 132-2 3° du code de la consommation, en ce qu'elle impose au consommateur ou au non-professionnel une indemnité d'un montant manifestement disproportionné.



La Commission des clauses abusives recommande que :

- La pénalité encourue par l'abonné dans le cas d'usage à titre gratuit ou onéreux de l'eau ne doit pas être manifestement excessive ni manifestement dérisoire par rapport au préjudice subi (*recommandation n° 85-01 A 7°*).
- Une pénalité ne soit pas mise à la charge du consommateur ou du non-professionnel en cas de retard de son obligation de paiement, sans prévoir une pénalité du même ordre à l'encontre du professionnel qui n'exécuterait pas ses obligations. Ex : retard dans l'exécution de ses obligations de fourniture ou de restitution d'un trop-perçu (*Recommandation n°2014-01*).
- Des frais indéfinis ne soient pas mis à la charge du consommateur ou du non-professionnel en cas d'impayé, cette clause étant abusive en raison de la formulation imprécise qui ne permet pas au consommateur d'appréhender l'étendue de ses obligations (*Recommandation n°2014-01*).

5.4.3.2. Frais de rejet de paiement

La réglementation :

Il est interdit de facturer des frais de rejet de paiement pour les consommateurs ayant reçu, pour la facture en cause ou dans les 12 mois précédents, une aide du FSL (Fonds de solidarité pour le logement) ou du CCAS (Centre communal d'action sociale) pour le paiement de leur facture d'eau, ou qui bénéficie d'un tarif social (*art L. 2224-12-2-1 CGCT et arrêté du 22 janvier 2015 relatif aux modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau*). Cela inclut la refacturation de frais bancaires. Le service d'eau doit indiquer « au consommateur concerné qu'il dispose d'un délai, qui ne peut être inférieur à quinze jours, pour justifier de cette condition d'exonération. »

5.4.3.3. Facturation d'intérêts

La jurisprudence :

Le juge a estimé que le non-respect des échéances de paiement peut faire l'objet d'une facturation d'intérêts de retard, à condition que le consommateur soit prévenu, dans une lettre de relance, de cette facturation d'intérêts en cas de non-paiement dans un nouveau délai (*TGI Nanterre 4 février 2004*). De plus, doivent être précisés à la fois les échéances et le point de départ des intérêts (*CA Versailles n° 2005-277 du 20 mai 2005*). A défaut, la facturation d'intérêts est abusive.

5.4.4. La contestation de la facture

5.4.4.1. La charge de la preuve

La réglementation :

- ➔ La charge de la preuve, pour contester une facture d'eau élevée, repose sur l'usager, en application de l'article 1315 du Code civil.

La jurisprudence :

- ⚠ La Cour de Cassation a estimé qu'en cas de contestation d'une facture d'eau élevée, la charge de la preuve repose sur l'usager (*Cour de Cassation, Cie Générale des Eaux c/ Monsieur X, 30 mars 1999*).

5.4.4.2. L'exception d'inexécution

Une clause qui paralyse le jeu de l'inexécution est abusive et dès lors interdite, en application de l'article R. 132-1 5° du code de la consommation, quand elle a pour effet de contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que réciproquement, le professionnel n'exécute pas son obligation de fourniture d'un service (voir également Recommandation CCA n°85-01 B 10°).

5.4.4.3. Les délais de contestation et de prescription

La prescription désigne la durée au-delà de laquelle une action en justice, civile ou pénale, n'est plus recevable.

La réglementation :

- L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans : délai pour facturer un « compteur oublié » ou régulariser les volumes estimés suite à un relevé, etc. (art. L.137-2 du code de la consommation). Les consommateurs sont définis à l'article préliminaire du code de la consommation comme des personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de leur activité professionnelle.
- Le délai de prescription de droit commun est de 5 ans (article 2224 du code civil) : il est applicable tant pour les actions du service contre des personnes ne répondant pas à la définition d'un consommateur que pour les actions de l'abonné contre le service (lorsque la personne mise en cause est une personne publique, elle bénéficie, à titre dérogatoire, d'un délai de prescription de quatre ans - Loi n° 68-1250 du 31 décembre 1968)
- Une clause limitant le délai de prescription est illicite en application de l'article L. 137-1 du code de la consommation : les parties au contrat entre un professionnel et un consommateur ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. Il s'agit d'une règle d'ordre public.
- Si la gestion du service est publique, les impayés sont recouverts par le comptable du Trésor public et l'action ne sera prescrite qu'au bout de 4 ans. Le débiteur n'a que 2 mois à compter de la notification pour contester la créance (art. L. 1617-5 CGCT).

La Commission des clauses abusives recommande que :

Soit exclue la clause qui a pour objet/effet d'instituer un délai plus court que le délai légal pour contester le montant de la facture (Recommandation n°85-01 B 9°).

5.5. Les droits et obligations du service de l'eau et de l'utilisateur

5.5.1. Le fonctionnement du compteur

5.5.1.1. Les frais de vérification et de remplacement du compteur d'eau

La réglementation :

Les compteurs individuels doivent être vérifiés tous les quinze ans puis tous les sept ans, en application de l'article 9 de l'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide. Pendant cette période, ils sont censés être justes et fiables. En cas de contestation du volume mesuré par l'abonné, le coût de la vérification est à sa charge. Ce contrôle peut être gratuit, et donc à la charge du service public, à partir du moment où les quinze années de fonctionnement normal se sont écoulées et qu'aucune vérification n'a été effectuée.

Clause susceptible de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat

La clause qui prévoit que les frais de remplacement du compteur sont à la charge de l'abonné au tarif fixé par le service, alors même que l'abonné n'est responsable ni de la détérioration, ni de l'usure prématurée est susceptible de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, au sens de l'article L. 132-1 du code de la consommation.

Idem pour la clause qui prévoit que tous les frais d'entretien et de réparation du compteur situé sur le domaine public soient à la charge de l'abonné.

5.5.1.2. Le compteur : frontière juridique délimitant la responsabilité du service

La jurisprudence :

Le juge administratif estime que le compteur constitue la frontière juridique délimitant la responsabilité du service, y compris si le compteur est situé sur une propriété privée. Même dans ce cas, le service de l'eau est responsable jusqu'au compteur des canalisations et des fuites. (TA Amiens n°0802015 du 13 octobre 2008 + CE, *Sieur Gladieu*, 22 janvier 1960) :

- Les canalisations situées sous la voie publique sont de la responsabilité du service des eaux ;
- ⚠ • Les canalisations situées sur les propriétés privées mais en amont du compteur, compteur inclus, sont des ouvrages publics même s'ils appartiennent aux propriétés privées et ils relèvent donc de la responsabilité du service des eaux;
- Les canalisations situées à l'intérieur des propriétés privées et au-delà des compteurs sont de la responsabilité des propriétés privées (usagers).

Le tribunal des conflits, dans sa *décision TC n° 02955 du 3 juillet 1995* a considéré que « les branchements particuliers desservant en électricité un ensemble immobilier constituent des dépendances des conduites principales auxquelles ils sont reliés et font partie de la concession d'Electricité de France ; que, par suite, ces branchements présentent le caractère d'un ouvrage public et que les travaux réalisés pour leur installation, leur transformation ou leur entretien, même s'ils sont effectués par une entreprise privée, doivent être regardés comme effectués pour le compte de l'établissement concessionnaire ». De la même manière, les travaux de creusement de tranchées ou de remblaiement effectués par les collectivités publiques ou leurs concessionnaires pour la pose ou la réparation des branchements particuliers jusqu'aux compteurs constituent également des travaux publics.

5.5.1.3. Les situations de gel du compteur

La Commission des clauses abusives recommande que :

- Les règlements de service laissent à la charge du service des eaux les dommages causés par le gel du compteur, sauf pour le service des eaux à prouver une faute de l'abonné (*recommandation n° 85-01 4°*).
- Soit éliminée la clause qui oblige l'abonné à prendre seul toutes les mesures de protection contre le gel du compteur appartenant au service des eaux, sans l'informer sur les mesures à prendre en complément de celles qui ont été mises en œuvre lors de l'installation (*recommandation n° 01-01 4°*).

5.5.1.4. L'entretien des compteurs d'eau

La jurisprudence :

⚠ Un tribunal a estimé que le service des eaux a l'obligation d'entretenir les compteurs d'eau en bon état de fonctionnement. Si le service a procédé au changement d'un compteur pour une fuite, cela entraîne la reconnaissance d'office de la défectuosité du compteur de l'immeuble (*TI Avignon, Monsieur Pierre X, 24 septembre 1999*).

5.5.1.5. Les enregistrements du compteur

Est présumée abusive la clause ayant pour objet ou pour effet de limiter indûment les moyens de preuve à la disposition du non-professionnel ou du consommateur, en application de l'article R. 132-2 9° du code de la consommation. Ex. : la clause d'un règlement de service indiquant qu'en cas de mauvais fonctionnement du compteur, les relevés de compteur, établis par le consommateur au regard des factures précédentes, ne feront pas preuve.

La jurisprudence :

Le juge a estimé que les enregistrements du compteur ne valent pas preuve absolue de la consommation de l'utilisateur mais seulement présomption de preuve.

- ⚠ Si l'abonné apporte des éléments importants permettant de mettre en doute le comptage du compteur, le juge peut refuser de tenir compte des données affichées par le compteur. En cas de doute, le juge peut procéder à une expertise.
- L'abonné doit donc avoir la possibilité d'apporter la preuve de la variation de sa consommation d'eau par rapport à sa période de référence (CA Rennes, 3 février 1998, CGE/Syndicat d'immeuble l'Eperon).

La Commission des clauses abusives recommande que :

- L'abonné ait la possibilité, en cas d'arrêt du compteur, d'apporter la preuve d'une variation de sa consommation d'eau par rapport à la période de référence prévue dans ce cas dans le règlement de service (Recommandation n°85-01 A 5°).

5.5.1.6. La vérification des installations

La réglementation :

- ⊖ La vérification des installations intérieures, en cas d'individualisation des compteurs en habitat collectif, est facultative et à la charge du propriétaire (art 93 loi SRU n°2000-1208 du 13 décembre 2000).

5.5.1.7. La mise en place d'un dispositif de télérelève

La réglementation :

- ⊖ Le service d'eau peut imposer la mise en place de compteurs individuels équipés d'un dispositif de télérelève sur les nouvelles constructions. Il peut imposer l'installation de matériels permettant le relevé à distance des consommations, la lecture directe du compteur ne s'imposant qu'en cas de litige. Le règlement de service doit être modifié en conséquence (Circulaire 2004-3 UHC/QC4/3 du 12 janvier 2004 relative à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau).

5.5.2. La responsabilité du service des eaux

5.5.2.1. L'extension des cas de force majeure

La jurisprudence :

La force majeure se définit par trois critères, évalués de manière cumulative : l'extériorité, l'imprévisibilité et l'irrésistibilité (jurisprudence de la Cour de cassation).

⚠ La clause qui étend les cas de force majeure à des circonstances non reconnues comme telles par la jurisprudence de la Cour de cassation risque d'être jugée abusive en ce qu'elle étend le domaine dans lequel le professionnel peut valablement se désengager de ses obligations au détriment des droits du consommateur.

Ex. : l'assimilation du gel, de la sécheresse et des inondations à des cas de force majeure est abusive (CA Versailles, n°2005-277, 20 mai 2005).

La Commission des clauses abusives recommande que :

La responsabilité du professionnel ne soit pas écartée par une définition de la force majeure plus large que celle du droit commun (*Recommandation n°2014-01*).

5.5.2.2. Les restrictions d'obligations pour le professionnel

La réglementation :

⊖ Une clause restreignant l'obligation pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires est interdite, en application de l'article R. 132-1 2° du code de la consommation.

Ex. : pour les conditions de paiement et les délais de préavis.

5.5.2.3. L'exonération de toute responsabilité du professionnel

La réglementation :

⊖ La clause qui supprime ou réduit le droit à réparation en cas de fuite, d'interruption ou de réduction de la fourniture d'eau ou de gel est interdite parce qu'abusive, en ce qu'elle supprime ou réduit le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations, en application de l'article R.132-1 6° du code de la consommation.

La jurisprudence :

⚠ La clause prévoyant que l'abonné est seul responsable des dommages (dont les fuites) pouvant résulter du fonctionnement de la partie du branchement située sous le domaine privé de l'utilisateur, mais en amont du compteur d'eau, a été qualifiée d'abusive au sens de l'article L.132-1 du code de la consommation (*TGI Paris 17 janvier 1990 Caisse d'Epargne de Paris contre Compagnie Générale des Eaux*).

En outre, cette clause s'insère, pour un service assuré en monopole, dans un contrat d'adhésion et n'est aucunement justifiée par les caractéristiques particulières du service public de distribution de l'eau (*CE Société des Eaux du Nord, 11 juillet 2001*).


La Commission des clauses abusives recommande que :

- Soient éliminées les clauses ayant pour objet ou pour effet d'exonérer de façon générale le professionnel de toute responsabilité liée à l'inexécution ou à la mauvaise exécution de son obligation de distribution, au-delà des seuls cas de force majeure ou d'interruption de la distribution liée à l'aménagement ou à l'entretien du réseau (*Recommandation n°01-01 5°*).
- Soient éliminées les clauses ayant pour objet ou pour effet d'exclure toute responsabilité du service des eaux pour les conséquences dommageables d'accidents survenus sur la partie du branchement située au-delà du domaine public (*Recommandation n°85-01 B 3°*). Ex. : la responsabilité des services de l'eau ne doit pas être exclue lors d'exercices de lutte contre l'incendie, ou pour des dommages causés aux tiers par un compteur défaillant, ou pour des dégâts survenus sur des installations intérieures suite à une coupure d'eau.

- Soient éliminées les clauses ayant pour objet ou pour effet de dégager entièrement la responsabilité du service des eaux quand celui-ci procède à des vérifications des installations intérieures de l'abonné (*Recommandation n°85-01 B 8°*).
- Soient éliminées les clauses ayant pour objet ou pour effet d'exclure, en sus du cas de force majeure, toute responsabilité du service des eaux pour les troubles de toute nature occasionnés par des faits de service (*Recommandation n°85-01 B 13°*). Ex. : un service des eaux qui dégagerait sa responsabilité pour une insuffisance ou une brusque variation de la pression d'eau, de présence d'air ou de sable dans les conduites de fourniture d'eau, non conforme aux règlements sanitaires.

5.5.2.4. Le transfert de responsabilité du service vers l'abonné ne doit pas être disproportionné :

Clause susceptible de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat

 La clause qui stipule que l'abonné doit suivre les variations de pression (hauteur piézométrique) du réseau public de distribution d'eau ou qui prévoit qu'en cas de pression trop importante, l'abonné doit placer un réducteur/détendeur à ses frais, est susceptible de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, au sens de l'article L. 132-1 du code de la consommation.

La Commission des clauses abusives recommande que :

Une clause du règlement de service prévoit, hors le cas de force majeure, la responsabilité du service des eaux à l'égard des abonnés pour les troubles de toute nature occasionnés par des accidents de service, notamment pour les cas d'interruption générale ou partielle du service non justifiée par une réparation, d'insuffisance ou de brusque variation de la pression d'eau, de présence d'air ou de sable dans les conduites, de fourniture d'eau non conforme aux règlements sanitaires (*Recommandation n°85-01 9°*).

5.5.3. Les fuites d'eau

5.5.3.1. La responsabilité du paiement en cas de fuite d'eau

L'utilisateur est responsable du paiement des fuites d'eau après compteur, hors faute du service.

Si le service constate une augmentation anormale de consommation au vu du relevé du compteur enregistrant la consommation effective d'un occupant d'un local d'habitation, il en informe l'abonné par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.

La réglementation :

Article 1 du décret du 24 septembre 2012 et de l'article L2224-12-4-III Bis du CGCT :

- L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne du local d'habitation s'il produit dans un délai d'un mois une attestation d'une entreprise de plomberie qui indique que la fuite a été réparée et précise la localisation de la fuite et la date de réparation.
- A l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.
- A défaut de l'information du service des eaux sur l'augmentation de sa consommation, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de sa consommation moyenne.

5.5.3.2. Le droit à la vérification du bon fonctionnement du compteur

La réglementation :

L'abonné peut demander au service d'eau potable, dans le même délai d'un mois, de vérifier le bon fonctionnement du compteur.

- ➔ L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service d'eau potable, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur (*art 1 décret du 24/09/2012 – art L2224-12-4-III Bis CGCT*).

Ce dispositif s'applique aux immeubles collectifs d'habitation individualisés (l'occupant de chaque logement est directement abonné), mais pas aux compteurs divisionnaires non individualisés, qui ne font pas l'objet d'un abonnement direct auprès du service de l'eau.

5.5.4. La qualité de l'eau

5.5.4.1. La communication des éléments sur la qualité de l'eau

La réglementation :

- ➔ L'abonné doit avoir connaissance une fois par an, à l'occasion d'une facturation, des éléments essentiels sur la qualité de l'eau établis par la direction départementale des affaires sanitaires et sociales (aujourd'hui l'Agence Régionale de Santé), en application de l'article 8 de l'arrêté du 10 juillet 1996.

5.5.4.2. La qualité de l'eau à la charge de l'exploitant

La jurisprudence :

- ⚠ Les frais d'analyse de contrôle de la qualité des eaux sont à la charge de l'exploitant dans la limite des obligations réglementaires (*CE, Compagnie Générale des Eaux, 30 novembre 1992*).
- Les communes ont une obligation de résultat en matière de qualité de l'eau potable (*Cour de Cassation, Madame Mataillet, 28 novembre 2012*).

5.5.5. Le contentieux

5.5.5.1. Exercice des actions en justice et voies de recours

- ⚠ Les clauses du règlement de service ne doivent pas entraver l'exercice des actions en justice ou les voies de recours (*article R.132-2 10° du code de la consommation*), notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales, ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges. Ex. : dans un règlement de service, la clause qui limite à trois jours le délai pour effectuer des réclamations en cas de dommages survenus à l'occasion des opérations de travaux par le professionnel.

5.5.5.2. Médiation

La réglementation :

- ➔ Le service de l'eau a l'obligation de proposer le recours à une médiation ou tout autre moyen de recours non contentieux de règlement des différends (*art. L. 133-4 du Code de la consommation*).

5.5.5.3. Règles de compétence territoriale

La réglementation :

- Toute clause qui, directement ou indirectement, déroge aux règles de compétence territoriale est réputée non écrite, à moins qu'elle n'ait été convenue entre des personnes ayant toutes contracté en qualité de commerçant et qu'elle n'ait été spécifiée de façon très apparente dans l'engagement de la partie à qui elle est opposée (*art. 48 du Code de procédure civile*).
- Le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (*art. L. 141-5 du Code de la consommation*).

Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
59 boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>



Suivez la DGCCRF sur Twitter et sur Facebook