

## Troisième rapport annuel du MAdiateur de l'eau

Dossier de la rédaction de H2o  
April 2013

Marc Censi, mAdiateur de l'eau, a présenté la presse son troisième rapport d'activité. Crée le 27 octobre 2009, la MAdiation de l'eau a pour mission de proposer un règlement amiable des litiges entre les consommateurs et les services chargés de la gestion des services publics d'eau et d'assainissement. La MAdiation de l'eau, présidée par un élu, Dominique Braye, est constituée d'une association support qui la dote de moyens logistiques lui permettant de remplir sa mission. Cette structure associative regroupe les acteurs qui interviennent dans la gestion des services d'eau et d'assainissement : les collectivités d'agglomérations, représentées par les élus, l'AMF (Association des maires de France) et l'ADCF (Assemblée des communautés de France) ; les fédérations professionnelles d'opérateurs, représentées par la FP2E (Fédération professionnelle des entreprises de l'eau) et la FDEI (Fédération des distributeurs d'eau indépendants) ; les gestionnaires publics et régies adhérentes ; les consommateurs, représentés par leurs associations (12 associations de consommateurs). La MAdiation de l'eau a été reconnue par la Commission de la médiation de la consommation (CMC) en mars 2012, gage d'un traitement des litiges respectant les règles et bonnes pratiques requises.

Tous les services d'eau et d'assainissement, qu'ils soient gérés en délégation de service public ou directement par les collectivités, ont l'opportunité d'adhérer à la MAdiation de l'eau en signant des conventions de partenariat. Ils font ainsi bénéficier à leurs abonnés et à eux-mêmes de tout l'interêt qu'offre le recours au mAdiateur dans le cadre d'une bonne relation contractuelle. En 2012, la MAdiation de l'eau s'est enrichie de trois nouveaux partenaires : le Syndicat mixte des eaux Est Vienne (SMEEV) en juillet 2012 ; Eau du Ponant (communauté d'agglomérations de Brest) en novembre 2012 ; la ville de Clermont-Ferrand en décembre 2012.

Depuis 2012 aussi, les requérants peuvent solliciter les services de la MAdiation de l'eau directement par Internet. La procédure de saisine directe via Internet guide volontairement, dans un premier temps, le consommateur vers l'instance de recours adéquat de son service d'eau et/ou d'assainissement avant de saisir le mAdiateur de l'eau. Il en résulte un gain de temps pour l'abonné et pour la MAdiation, avec des dossiers beaucoup plus complets sachant que les abonnés ont également la possibilité de transmettre leurs documents en version électronique. En outre, les requérants et les services d'eau peuvent suivre l'évolution de leur dossier en ligne.

L'enquête menée tout au long de l'année auprès des requérants, montre que ceux-ci sont très largement satisfaits des services de la MAdiation de l'eau. 85 % d'entre eux sont satisfaits ou très satisfaits du traitement de leur dossier et 87 % comprennent la conclusion apportée par le mAdiateur de l'eau à leur litige, ce qui démontre pleinement

l'utilitÃ© de ce dispositif.

En 2012, l'activitÃ© de la MÃ©diation de l'eau s'est non seulement accrue en nombre de sollicitations reÃ§ues : 1058, ce qui reprÃ©sente une hausse de plus de 22 % par rapport Ã 2011, mais Ã©galement en nombre de dossiers dÃ©clarÃ©s recevables puisque 312 dossiers ont Ã©tÃ© dÃ©clarÃ©s recevables ce qui correspond Ã une augmentation de 44,5 % par rapport Ã 2011. La visibilitÃ© accrue de la MÃ©diation de l'eau a aussi entraÃ®nÃ© une augmentation du nombre de dossiers concernant des abonnÃ©s de services d'eau ou d'assainissement non encore adhÃ©rents Ã la MÃ©diation de l'eau : ils ont reprÃ©sentÃ© 10 % des dossiers dÃ©clarÃ©s recevables en 2012. Dans 85 % des litiges instruits l'intervention du MÃ©diateur met fin au dÃ©saccord. La somme moyenne des remboursements obtenus par les consommateurs aprÃ¨s l'avis du MÃ©diateur est de 1 200 euros.

Le premier motif de litige reste la contestation de facture due Ã une surconsommation (fuites, Ã©coulements, surconsommations inexpliquÃ©es). Les autres motifs de litiges concernent les canalisations et compteurs d'eau gelÃ©s (suite Ã la vague de froid de l'hiver 2011-2012, les contestations ont portÃ© sur la facture de remplacement du compteur ainsi que sur la facture relative aux Ã©ventuelles surconsommations), mais aussiÃ  les dÃ©placements de compteur en limite de propriÃ©tÃ© et enfin les modalitÃ©s d'application de la loi nÃ° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amÃ©lioration de la qualitÃ© du droit. La loi prÃ©voit une obligation d'information du service d'eau Ã l'occupant d'un local d'habitation en cas de consommation excÃ©dant le double du volume d'eau moyen consommÃ© susceptible d'Ãªtre causÃ©e par une fuite sur canalisation. ConfrontÃ© Ã cette situatioin, l'abonnÃ© n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excÃ©dant le double de la consommation moyenne s'il prÃ©sente au service d'eau une attestation d'un plombier indiquant que la fuite a bien Ã©tÃ© rÃ©parÃ©e ou si le service d'eau n'a pas rempli son obligation d'information. Beaucoup d'abonnÃ©s sollicitent l'application de cet article auprÃ¨s du MÃ©diateur de l'eau qui joue un vÃ©ritable rÃôle de pÃ©dagogie afin d'en expliciter les modalitÃ©s d'application. Ce rÃôle devrait vraisemblablement se poursuivre aprÃ¨s l'application de l'article L.2224-12-4 III bis du Code gÃ©nÃ©ral des collectivitÃ©s territoriales prÃ©vue pour le 1er juillet 2013.

Pour 2013, La MÃ©diation entend poursuivre le dÃ©veloppement des partenariats avec les services d'eau et d'assainissement ; enrichir les procÃ©dures de maniÃ¨re Ã obtenir plus rapidement des deux parties les Ã©lÃ©ments nÃ©cessaires Ã l'Ã©tude de leur dossier ; enfin, travailler en lien avec les associations de consommateurs sur des sujets potentiellement litigieux concernant l'assainissement non collectif. Le sujet est apparu depuis fin 2012, il concerne les contrÃ'les rÃ©alisÃ©s notamment au moment des ventes de maison individuelle et le coÃ»t des travaux Ã rÃ©aliser.