

La DGCCRF a lancé une enquête auprès d'un échantillon de collectivités territoriales représentatives du tissu local pour rechercher d'éventuelles clauses abusives dans les contrats de distribution d'eau. Les factures ont également été contrôlées.

Etaient concernées les principales agglomérations, des petites et des grandes collectivités quel que soient les modes de gestion utilisés (en régie ou en délégation, prestations effectuées par un major du secteur ou par une entreprise indépendante).

Quelques exemples de clauses interdites ou considérées comme abusives relevées au cours de l'enquête :

1. Abonnement

- impossibilité pour l'utilisateur de résilier à tout moment son abonnement et obligation de payer la totalité de l'abonnement relatif à la période en cours ;
- souscription à un abonnement réservé aux seuls propriétaires ;
- abonnement pour lutter contre l'incendie subordonné à la souscription préalable d'un abonnement ordinaire.

2. Branchement

- paiement des frais de vérification des compteurs, d'ouverture et de fermeture des branchements fixés en référence à des volumes d'eau ;
- possibilité pour le prestataire d'opérer la fermeture d'un branchement après l'envoi d'un simple courrier à la seule initiative du service des eaux ;
- transfert à l'abonné de la garde et de la surveillance du branchement situé sur le domaine public ;
- responsabilité de l'abonné en cas de dommages causés à des installations situées sur le domaine public, et causés par des tiers.

3. Consommation

- impossibilité pour l'abonné de contester la quantité d'eau consommée, de réclamer des sommes indûment payées, d'être dédommagé en cas de compteur défectueux ou encore de pouvoir apporter la preuve de sa consommation en cas d'arrêt du compteur ;
- obligation de payer l'abonnement pendant une période d'interruption de la fourniture d'eau ;

Les échanges avec les services d'eau se sont dans l'ensemble révélés fructueux et les interlocuteurs ont manifesté en général un grand intérêt pour l'enquête. Les actions menées dans ce secteur par les enquêteurs de la DGCCRF ont permis d'aboutir à la régularisation de la quasi-totalité des contrats