

# Institut national de la consommation

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, voir notre politique Cookies .

Accepter Refuser Paramétrer

## Gestion de vos préférences pour tous les services

Vous pouvez indiquer votre choix catégorie par catégorie ci-après. Vous avez la possibilité d'accepter ou de refuser globalement l'ensemble des catégories en activant ou désactivant le bouton « Tous les cookies ».

### Tous les cookies

- 

### Utilisation d'outils de visualisation multimédia

- YouTube

[Politiques de confidentialités](#)

- 

### Statistiques et mesure d'audience

- Matomo

[Politiques de confidentialités](#)

- 

### Réseaux sociaux

- Facebook

Politiques de confidentialités

REFUSER

AUTORISER

- **Linkedin**

Politiques de confidentialités

REFUSER

AUTORISER

- **Twitter**

Politiques de confidentialités

REFUSER

AUTORISER

Pour en savoir plus sur les catégories de cookies déposés, veuillez consulter notre [politique Cookies](#) .

Valider

- **Ajouter aux favoris**

Image not found

<https://www.conso.net/sites/all/themes/custom/inc/assets/images/icons/favoris.png>

Fermer

Se connecter

Adresse mél ou pseudo

Mot de passe

••••••••

?

Retenir mon mot de passe

Connexion

Mot de passe oublié ? [Inscription](#)

- **Envoyer à un ami**

Image not found

<https://www.conso.net/sites/all/themes/custom/inc/assets/images/icons/send-to.png>

- **Pdf version**

Image not found

<https://www.conso.net/sites/all/themes/custom/inc/assets/images/icons/version-pdf.png>

- **Imprimer**

Image not found

<https://www.conso.net/sites/all/themes/custom/inc/assets/images/icons/print.png>

- **Agrandir la taille du texte**

Image not found

<https://www.conso.net/sites/all/themes/custom/inc/assets/images/icons/zoom-in.png>

- 

Réduire la taille du texte

Image not found

<https://www.conso.net/sites/all/themes/custom/inc/assets/images/icons/zoom-out.png>

## Partager cet article

## Newsletters/Alertes

S'inscrire

## Voir aussi

Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de chez vous

Image not found

[https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article\\_see\\_also/public/map\\_france-2017.png?itok=6xwZiTvF](https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article_see_also/public/map_france-2017.png?itok=6xwZiTvF)

## Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de chez vous

Associations de consommateurs

Image not found

<https://www.conso.net/sites/default/files/picto-location.png>

Fuites d'eau après compteur et consommation anormale

Image not found

[https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article\\_see\\_also/public/eau-fuites\\_0.png?itok=eshBnYR8](https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article_see_also/public/eau-fuites_0.png?itok=eshBnYR8)

## Fuites d'eau après compteur et consommation anormale

- Energie/environnement

Fiches

Image not found

<https://www.conso.net/sites/default/files/picto-article.png>

## Contenus associés

L'Instant Conso

Image not found

[https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article\\_see\\_also/public/logo-instant-conso-252.png?itok=RxUZiJ6P](https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article_see_also/public/logo-instant-conso-252.png?itok=RxUZiJ6P)

## L'Instant Conso

- Droit/justice

FacebookLive "Comment bien organiser son épargne"

Image not found

[https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article\\_see\\_also/public/facebook-live-amf-inc-07-2022\\_252\\_0.png?itok=hJLBWu8G](https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article_see_also/public/facebook-live-amf-inc-07-2022_252_0.png?itok=hJLBWu8G)

## FacebookLive "Comment bien organiser son épargne"

- Banque/argent

Vidéos

Image not found

<https://www.conso.net/sites/default/files/picto-play.png>

## Fruits et légumes : à quoi correspondent les différentes catégories ? avec la CNAFC

Consomag

Image not found

<https://www.conso.net/sites/default/files/picto-consomag.png>

## Réservation de voyage via les plateformes en ligne, attention aux mauvaises surprises ! avec le réseau des CTRC

Vidéos

Image not found

<https://www.conso.net/sites/default/files/picto-play.png>

## Les mobile homes, les caravanes et les habitations légères de loisir

- Logement/immobilier

Soldes d'été, c'est parti depuis mercredi 22 juin 8 heures, y compris sur Internet

Image not found

[https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article\\_see\\_also/public/soldes\\_252\\_4.jpg?itok=DXOMXnYj](https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article_see_also/public/soldes_252_4.jpg?itok=DXOMXnYj)

## Soldes d'été, c'est parti depuis mercredi 22 juin 8 heures, y compris sur Internet

- Commerce/services

Dossiers

Image not found

<https://www.conso.net/sites/default/files/picto-folder.png>

Mes questions d'argent

Image not found

[https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article\\_see\\_also/public/dossier-banque-de-france-2022.png?itok=Jho-QmUz](https://www.conso.net/sites/default/files/styles/article_see_also/public/dossier-banque-de-france-2022.png?itok=Jho-QmUz)

# Mes questions d'argent

- Banque/argent

Consomag

Image not found

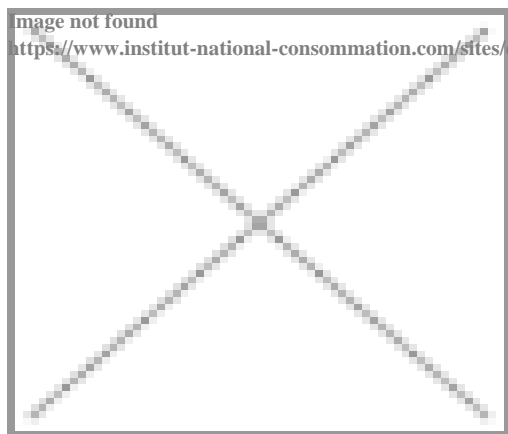
<https://www.conso.net/sites/default/files/picto-consomag.png>

# Les factures d'eau

## Fiche pratique J 213

Date de publication : 31/10/2019 - **Energie/environnement**

Image not found  
<https://www.institut-national-consommation.com/sites/default/files/eau-factures.png>



Autrefois presque gratuite, l'eau constitue aujourd'hui un véritable poste de dépenses dans le budget des consommateurs.

La facture d'eau est très complexe et comprend de nombreuses lignes qui suscitent des interrogations auxquelles cette fiche pratique tente de répondre. La présentation de la facture est réglementée par l'arrêté du 10 juillet 1996.

Elle se compose de trois rubriques : distribution de l'eau, collecte et traitement des eaux usées, organismes publics.

### 1 - Distribution de l'eau

Sous ce titre, on trouve plusieurs lignes de facturation.

**Abonnement**

On l'appelle aussi "part fixe", car son montant forfaitaire est indépendant de la quantité d'eau consommée : c'est le prix de l'accès à l'eau potable. Il sert à financer les investissements, l'entretien du patrimoine, les salaires des techniciens et agents. Ce poste inclut en principe les frais de location et/ou d'entretien du compteur et du branchement, mais ils peuvent également apparaître sur une ligne distincte.

Le coût de l'abonnement ne peut dépasser 30 % d'une facture de 120 m<sup>3</sup> d'eau, par logement desservi et pour une durée de douze mois, assainissement compris (ou 40 % dans les communes rurales). Son montant n'est cependant pas plafonné dans les communes classées "touristiques".

### **Consommation**

La ligne correspond au volume d'eau effectivement consommé par l'abonné, tel que relevé au compteur. S'il s'agit d'une facture intermédiaire établie entre deux relevés, son montant sera estimé, en général sur la base de la consommation antérieure. Il en va de même si l'abonné était absent lors du relevé et qu'il n'a pas pratiqué d'autorelevé.

Dans les communes qui pratiquent le forfait, le volume, le montant du forfait et le prix du mètre cube d'eau supplémentaire sont indiqués distinctement. La facture mentionne en outre les références de l'autorisation préfectorale de la facturation forfaitaire.

Lorsque la gestion de l'eau est déléguée à un opérateur privé, la facture distingue la part qui revient au distributeur et celle qui revient aux collectivités locales (commune, syndicat de commune, département ...).


> Pour plus d'informations, lisez la fiche de l'INC "Le service de l'eau".

### **Location et entretien des compteurs**

Quand il n'est pas intégré dans l'abonnement, ce poste apparaît sur une ligne distincte.

### **Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau**

Cette redevance sera reversée à l'agence de l'eau dont dépend la commune pour financer des actions de préservation de la ressource en eau. Son prix au mètre cube est fixé par l'agence de l'eau dans les limites légales : de quelques centimes dans les zones où l'eau est abondante, et plus élevé là où elle l'est moins ou par exemple dans les zones montagneuses. Lorsque la consommation d'eau est facturée forfaitairement, la redevance sera calculée en général sur un forfait de consommation de 85 m<sup>3</sup> par an et par habitant.

 [https://www.institut-national-consommation.com/sites/default/files/styles/large/public/picto-bon-a-savoir\\_142.png?itok=lg72aZQu](https://www.institut-national-consommation.com/sites/default/files/styles/large/public/picto-bon-a-savoir_142.png?itok=lg72aZQu) La facturation au forfait : les communes de moins de 1 000 habitants et dont la ressource en eau est naturellement abondante ont la possibilité d'appliquer "un forfait", c'est-à-dire une facturation sans part proportionnelle au nombre de m<sup>3</sup> d'eau consommés.

La facture doit mentionner l'autorisation préfectorale qui permet la pratique de la tarification forfaitaire.

## **2 - Collecte et traitement des eaux usées**

Cette rubrique correspond aux frais d'assainissement des eaux usées. Elle comprend également un montant fixe (l'abonnement) et un montant variable calculé sur la base de la consommation effective de l'abonné, sauf dans les communes autorisées à pratiquer le forfait.

Lorsque le service est assuré par un opérateur privé, la facture distingue la part qui lui sera reversée de celle

qui reviendra à la commune ou au groupement de communes.

> Si vous n'êtes pas raccordé au réseau d'assainissement et que vous vous posez la question du paiement de la taxe d'assainissement, lisez la Question / Réponse "Ai-je à payer une taxe d'assainissement alors que je ne suis pas raccordé au réseau d'assainissement".

> Pour tout savoir sur le service d'assainissement, lisez la fiche de l'INC "Eaux usées : Les droits et obligations de l'usager et de la collectivité (assainissement collectif ou non collectif)".

### **3 - Organismes publics**

On trouve dans cette rubrique les redevances perçues pour le compte de l'agence de l'eau du bassin où est située la commune : Adour-Garonne, Artois-Picardie, Loire-Bretagne, Rhin-Meuse, Rhône-Méditerranée-Corse, Seine-Normandie. Ces agences sont des établissements publics qui ont notamment pour missions de contribuer à améliorer la gestion de l'eau, de lutter contre sa pollution et de protéger les milieux aquatiques. Leurs actions sont en partie financées par les redevances perçues sur les usagers, dont elles fixent le taux au mètre cube d'eau consommée.

#### **Lutte contre la pollution**

Le prix au mètre cube de cette redevance dépend de la zone dans laquelle est situé le logement. Il est d'autant plus élevé que la dégradation (ou le risque de dégradation) des eaux est forte.

En cas de facturation de l'eau au forfait, la redevance annuelle est calculée sur un volume d'eau de 65 m<sup>3</sup> par habitant.

#### **Modernisation des réseaux**

Les réseaux en question sont les réseaux de collecte des eaux usées. Depuis 2008, cette redevance est due par tous les abonnés raccordés ou raccordables au tout-à-l'égout, en fonction des m<sup>3</sup> consommés. Quand l'eau est facturée au forfait, la redevance est établie sur la base de 65 m<sup>3</sup> par an et par habitant.

#### **Prélèvement sur la ressource en eau**

Nous l'avons mentionnée ci-dessus puisque, selon l'arrêté du 10 juillet 1996, elle doit figurer dans la rubrique "Distribution de l'eau". Certains distributeurs préfèrent cependant l'indiquer ici, ce qui semble plus logique.

#### **Voies navigables de France**

Ce n'est pas une redevance, mais une taxe dont le taux est fixé par la loi de finances. Elle est perçue au profit de l'établissement public Voies navigables de France (VNF), dans les communes où l'eau est prélevée ou rejetée dans un cours d'eau. Elle n'apparaît donc pas sur toutes les factures.

### **Outre ces informations, la facture doit indiquer :**

- 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 heures 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 périodes de facturation, les volumes consommés pour chaque période tarifaire, le mode d'évolution en cas de consommation estimée et le mode de répartition des volumes consommés entre chaque période tarifaire,
- au moins une fois par an, des informations sur la qualité de l'eau distribuée, sur la base des contrôles effectués par l'administration chargée des affaires sanitaires.

Depuis le 1er janvier 2017, la facture doit également mentionner le prix du litre d'eau toutes taxes comprises. Ce prix est obtenu en divisant le montant global toutes taxes comprises de la facture (auquel est retranché le coût de l'abonnement) par le nombre de litres consommés. Ce prix est indiqué en euros suivi de cinq chiffres après la virgule et accompagné de la mention "(hors abonnement)" (arrêté du 28 avril 2016). A la base, cette mention devait notamment permettre au consommateur de comparer le prix du litre d'eau au robinet au prix du litre d'eau en bouteille. Cependant, la mention hors abonnement relativise l'intérêt pour le consommateur car elle ne prend pas en compte le prix total qu'il paie.



La facture doit également mentionner les coordonnées du Médiateur de la consommation compétent qui peut être saisi en cas de réclamation. Dans le secteur de l'eau, un grand nombre de services de l'eau ou d'assainissement ont rejoint le Médiateur de l'eau. Ce sont aujourd'hui 90 % des usagers qui peuvent saisir le Médiateur de l'eau, après avoir tenté de résoudre leur litige auprès de leur service de l'eau et / ou d'assainissement.

## **POUR EN SAVOIR PLUS**

- > Fiche pratique INC "Le service de l'eau"
- > Fiche pratique INC Fuite d'eau après compteur et consommation anormale"
- > Fiche pratique INC Eaux usées : Les droits et obligations de l'utilisateur et de la collectivité (assainissement collectif ou non collectif)"
- > Question/Réponse "Ai-je à payer une taxe d'assainissement alors que je ne suis pas raccordé au réseau d'assainissement"
- > Dossier INC Les factures d'eau"

Observatoire national des services d'eau et d'assainissement  
 Centre d'information sur l'eau  
 Agences de l'eau  
 Le Médiateur de l'eau

Stéphanie Truquin,



**URL source:** <https://www.conso.net/content/les-factures-deau>