

Paris, le 15 avril 2016

---

## Décision du Défenseur des droits MSP-2016-105

---

### Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

---

Saisi par Monsieur X, d'une réclamation relative à une surconsommation d'eau inexplicquée sur son installation de 2 616 m<sup>3</sup> pour l'année 2009 ;

Décide de présenter une recommandation en équité à la société Y;

Le Défenseur des droits demande à la société Y de rendre compte des suites données à la recommandation ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

**Jacques TOUBON**

---

## Recommandation en équité

---

Monsieur X a été informé par vos services d'une surconsommation de 2 616 m<sup>3</sup> sur son installation le 28 septembre 2009. Cette consommation étant très supérieure à sa consommation moyenne annuelle, de l'ordre d'environ 100 m<sup>3</sup>, Monsieur X a procédé à une vérification de son installation dès le 5 octobre 2009. Celle-ci n'a fait apparaître aucune fuite sur l'installation.

Une facture, en date du 14 janvier 2010, a été adressée à Monsieur X, pour un montant de 7 423,54 €. Le compteur a été vérifié sur place par vos services, le 19 janvier 2010, moyennant un coût de 108,62 €. Cette vérification n'a pas fait apparaître de dysfonctionnement du compteur.

Un contrôle supplémentaire effectué le 2 juillet 2010 sur l'installation confirme l'absence de fuite. Cependant, vos services, régulièrement contactés par Monsieur X et L'Union Z, qui le soutient dans ses démarches, n'ont pas souhaité remettre en cause le fonctionnement du compteur et ont réitéré à plusieurs reprises par courrier leur position évoquant la seule hypothèse d'une fuite pour expliquer la surconsommation. L'intéressé a procédé à plusieurs vérifications de son installation au cours de l'année 2010, qui se sont toutes révélées négatives.

Le 19 janvier 2011, Monsieur X a saisi les services de la Médiation de l'Eau du litige. Par avis du 4 juillet 2011, la Médiation de l'Eau a conclu que des incidents d'exploitation du réseau, ou un dysfonctionnement du compteur, pourraient expliquer la surconsommation constatée sur l'installation d'eau potable de l'intéressé. La Médiation de l'Eau a proposé ainsi que vos services procèdent, à leurs frais, à l'expertise du compteur, proposition à laquelle vous n'avez pas souhaité donner suite. Le 27 août 2012, face au désaccord des parties, la Médiation de l'Eau a mis fin à son intervention.

Par courrier en date du 27 novembre 2012, vos services ont accepté néanmoins de procéder au contrôle du compteur, promesse réitérée par courrier du 13 mars 2013. Par courrier du 2 mai 2014, vos services ont informé Monsieur X que l'étalonnage du compteur avait été réalisé et qu'il ne révélait aucun dysfonctionnement du compteur. Cependant, le rapport d'étalonnage, contrairement aux termes du courrier, n'était pas joint à celui-ci. En dépit de demandes répétées de L'Union Z, le rapport n'a pas été transmis à Monsieur X.

Plusieurs lettres de relance de la facture du 14 janvier 2010 ont été adressées entre-temps à Monsieur X.

C'est dans ce contexte que Monsieur X a sollicité notre intervention.

Par courriers en date des 8 janvier, 10 avril et 19 juin 2015, ainsi que deux mises en demeure en date des 31 août et 26 novembre 2015, nous avons sollicité de vos services la communication du rapport d'étalonnage du compteur de Monsieur X, qui ne lui a jamais été communiqué depuis le 2 mai 2014, en dépit de demandes répétées.

Par ailleurs, par courrier en date du 14 avril 2015, les services de la mairie de A ont informé Monsieur X que les services de la Communauté d'Agglomération de B avaient accepté un dégrèvement sur la part « assainissement » de la facture, au vu de la disproportion manifeste entre la surconsommation constatée et sa consommation habituelle, sans justificatif supplémentaire. Ce dégrèvement porte sur un volume de 2 509 m<sup>3</sup> et a ainsi ramené le montant de la facture litigieuse à 4 328,91 €.

Le rapport d'étalonnage du compteur a finalement été adressé à nos services par courrier en date du 18 mars 2016. Au vu de cette pièce, le contrôle du compteur ne révèle pas de dysfonctionnement particulier.

Aux termes de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 : « *Le Défenseur des droits peut faire toute recommandation qui lui apparaît de nature à garantir le respect des droits et libertés de la personne lésée et à régler les difficultés soulevées devant lui ou à en prévenir le renouvellement. Il peut recommander de régler en équité la situation de la personne dont il est saisi (...)* ».

Le règlement en équité est une prérogative particulière du Défenseur des droits, qui lui est propre et a pour but de proposer une solution lorsque la stricte application du principe d'égalité ne permettrait pas la prise en compte des circonstances très particulières d'une réclamation.

A cet égard, il convient de souligner l'importance d'une prise en compte de l'équité pour renforcer l'Etat de droit dans la mesure où il est indéniable que certains textes, s'ils servent les intérêts du plus grand nombre, peuvent produire, dans des situations très particulières, exceptionnelles et ciblées, des conséquences injustes et difficilement supportables pour quelques usagers.

Dans ces cas-là, la recommandation en équité, comme complément nécessaire à la loi, évite le maintien d'une décision individuelle inique et donc inacceptable.

Intervenant dans le cadre strict de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, la solution en équité ne crée aucun précédent et ne vaut que pour l'espèce. En ce sens, je vous rappelle que la décision prise sur la recommandation en équité du Défenseur des droits ne lie pas l'administration pour d'autres cas même apparemment identiques.

Dans ce cadre spécifique, et compte tenu du fait qu'aucun motif imputable à Monsieur X ne peut expliquer la surconsommation constatée, en l'absence de fuite comme de dysfonctionnement du compteur, le Défenseur des droits recommande, en équité, que le montant de la facture litigieuse soit réduit de moitié, pour tenir compte des circonstances particulières de l'espèce.

Jacques TOUBON