

Paris, le 28 août 2019

**Dossier 2018-3325 – Monsieur Jean-Marc MANUGUERRA / Métropole Aix  
Marseille Provence Territoire de Marseille Provence : <sup>1</sup>**

**Préambule :**

Nous attirons l'attention des parties sur le fait que le Médiateur de l'eau s'attache à ne retenir que les faits et éléments objectifs relatifs au litige exposé au vu des pièces qui lui sont présentées.

**Exposé des éléments portés à la connaissance du Médiateur de l'eau lors de la saisine** par Monsieur Jean-Marc MANUGUERRA, domicilié Villa Amangani, 162 chemin de St Jean de Garguier, RD 43 à Gémenos (13420) :

Monsieur MANUGUERRA constate que les factures éditées par la Métropole Aix Marseille Provence depuis 2011, laisseraient apparaître d'importantes consommations comparé aux années précédentes. Il indique que les surconsommations seraient dues à des travaux engagés sur le réseau d'eau près de son compteur pour de nouvelles constructions.

Selon l'abonné, le service aurait constaté une surconsommation et aurait émis l'hypothèse d'un piquage sur le tuyau d'arrivée d'eau ou d'un dysfonctionnement du compteur.

En 2012, l'abonné a bénéficié d'un dégrèvement suite à une fuite sur son installation. Monsieur MANUGUERRA explique que le service lui aurait indiqué qu'il ne peut déposer une demande de remise que tous les 10 ans.

Par courrier du 7 mars 2019, la Métropole Aix Marseille Provence indique que les factures antérieures à l'année 2018 ne pourront être revues. Toutefois, concernant les factures 2018, celles-ci feront l'objet d'une réduction basée sur la consommation d'une période de 6 mois à compter du 13 novembre 2018 (date de changement du compteur).

Le Médiateur de l'eau a été saisi du dossier à ce stade.

<sup>1</sup> Les documents transmis dans le cadre de l'instruction du dossier et l'avis du Médiateur ne peuvent être divulgués aux tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

**Analyse :**

Nous avons d'abord repris l'historique des relevés du compteur de Monsieur MANUGUERRA :

Dates de relevé	Index relevé	Consommation enregistrée (en m <sup>3</sup> )	Nombre de jours	Moyenne journalière (en m <sup>3</sup> )	Observations
20/06/2005	2077				
19/09/2005	2498	421	91	4,626	
23/03/2006	2954	456	185	2,465	
<b>21/06/2006</b>	<b>3714</b>	<b>760</b>	<b>90</b>	<b>8,444</b>	
<b>19/09/2006</b>	<b>4240</b>	<b>526</b>	<b>90</b>	<b>5,844</b>	
22/03/2007	4718	478	184	2,598	
20/06/2007	4946	228	90	2,533	
19/09/2007	5257	311	91	3,418	
20/03/2008	5563	306	183	1,672	
18/06/2008	5868	305	90	3,389	
17/09/2008	6220	352	91	3,868	
19/03/2009	6629	409	183	2,235	
18/06/2009	6678	49	91	0,538	
16/09/2009	6698	20	90	0,222	
24/02/2010	7197	499	161	3,099	
15/10/2010	7829	632	233	2,712	
<b>10/10/2011</b>	<b>9723</b>	<b>1894</b>	<b>360</b>	<b>5,261</b>	
12/10/2012	11138	1415	368	3,845	
10/10/2013	11903	765	363	2,107	
10/10/2014	12785	882	365	2,416	
13/10/2015	13775	990	368	2,690	
20/04/2016	14417	642	190	3,379	
30/11/2016	15219	802	224	3,580	
09/06/2017	15467	248	191	1,298	
<b>27/11/2017</b>	<b>16641</b>	<b>1174</b>	<b>171</b>	<b>6,865</b>	
15/06/2018	17267	626	200	3,130	
17/10/2018	17923	656	124	5,290	Relevé de contrôle
12/11/2018	17984	61	26	2,346	Remplacement du compteur
12/11/2018	0				
26/11/2018	9	9	14	0,643	Relevés par M. MANUGUERRA
02/05/2019	94	85	157	0,541	

<sup>1</sup> Les documents transmis dans le cadre de l'instruction du dossier et l'avis du Médiateur ne peuvent être divulgués aux tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Nous constatons d'abord que les consommations antérieures au changement de compteur sont très variables d'une période à l'autre mais restent, sauf exception très supérieures aux consommations attendues pour une famille de deux adultes et deux enfants qui devraient être de l'ordre de 150 m<sup>3</sup>/an soit 0,410 m<sup>3</sup>/J en moyenne. Cela est également vrai des consommations antérieures à 2011 et remet donc en question l'affirmation de Monsieur MANUGUERRA d'une augmentation de ses consommations après 2011 et l'hypothèse d'un lien avec des travaux réalisés à cette époque.

Depuis le remplacement du compteur, on constate des consommations qui restent légèrement supérieures à cette valeur de référence ce qui peut conduire à penser que Monsieur MANUGUERRA et sa famille utilisent une plus grande quantité d'eau que les familles de référence ou que persiste un problème sur les installations de Monsieur MANUGUERRA. Sur la base des consommations les plus récentes on peut cependant retenir comme consommation représentative de la consommation normale du foyer de Monsieur MANUGUERRA une consommation de  $94 \text{ m}^3 / (14 + 157 \text{ jours}) = 0,550 \text{ m}^3/\text{j}$  soit 200 m<sup>3</sup>/an.

Concernant les consommations antérieures au 12 novembre 2018, leur niveau élevé peut s'expliquer par différentes hypothèses que nous avons examinées successivement :

**Une fuite sur l'installation** : Monsieur MANUGUERRA nous indique qu'aucune fuite n'a été détectée sur ses installations mais nous n'avons aucune précision sur les contrôles qu'il a pu effectuer pour étayer cette conclusion. Certaines fuites sont invisibles et très difficiles à détecter en dehors d'une recherche approfondie. Il n'aurait cependant eu aucun intérêt à cacher la survenance d'une telle fuite, seule cause permettant un écrêtement de facture. En effet, l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales limite la facturation de la consommation d'eau au double de la consommation moyenne habituelle en présence d'une fuite sur canalisation réparée. Aucune fuite n'ayant été déclarée, cet article ne peut s'appliquer en l'espèce. Toutefois nous estimons que l'hypothèse d'une fuite ne peut être exclue, fuite à laquelle il aurait été mis fin de façon volontaire ou involontaire avant le remplacement du compteur.

**Un ou plusieurs écoulements (permanent ou intermittent) au niveau d'un appareil sanitaire** : Monsieur DEHESDIN nous indique qu'aucune fuite n'a été détectée sur ses installations mais comme nous l'avons vu aucune recherche approfondie de fuite n'a été réalisée.

Un écoulement intermittent sur un appareil sanitaire (à titre d'exemple un robinet, une chasse d'eau, un cumulus...) peut se manifester ou cesser en fonction des variations de la pression de l'eau. De tels écoulements sont d'autant plus difficiles à détecter qu'ils ne sont pas permanents, se produisent souvent la nuit lors des périodes de pression élevée et que l'eau perdue peut partir directement à l'égout sans laisser aucune trace visible.

Un écoulement de ce type peut donner lieu à une perte d'eau de plusieurs centaines de m<sup>3</sup> par an. A titre d'information, un écoulement au niveau d'un chauffe-eau peut engendrer une perte d'eau d'environ 550 m<sup>3</sup> par an et une chasse d'eau d'environ 200 m<sup>3</sup> par an. Ces écoulements peuvent disparaître si la pression de service diminue, si un dépôt de calcaire vient obstruer l'orifice d'écoulement ou si une manœuvre vient remettre en place un élément temporairement déplacé comme le clapet de fond d'un réservoir de chasse d'eau.

**Une consommation effective** : L'hypothèse d'une consommation effective, éventuellement accidentelle (par exemple un robinet laissé ouvert) ne peut pas être écartée. La propriété dispose de 4 robinets extérieurs. Un filet d'eau peut conduire sur une année à une consommation pouvant aller jusqu'à 200 ou 300 m<sup>3</sup>, un robinet grand ouvert à une consommation pouvant aller jusqu'à 30 m<sup>3</sup>/J, soit 11.000 m<sup>3</sup>/an.

<sup>1</sup> Les documents transmis dans le cadre de l'instruction du dossier et l'avis du Médiateur ne peuvent être divulgués aux tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Par ailleurs la propriété dispose d'un forage installé pour l'arrosage du jardin. Monsieur MANUGUERRA nous dit que ce forage n'est pas relié à la maison mais nous ne savons pas si le réseau provenant de ce forage est physiquement déconnecté du réseau alimenté depuis le réseau public d'eau potable et ne pouvons donc pas écarter la possibilité de départs réguliers d'eau du réseau public vers le forage lorsque la pression du réseau public est plus élevée. Ces départs d'eau pourraient tout à fait passer inaperçus dans la mesure où l'eau partirait directement dans le forage et pourraient représenter des volumes importants.

**Un vol d'eau ou malveillance** : Le regard du compteur se trouve à l'extérieur de la propriété en bout de parcelle sur l'accotement d'une route. Un acte de malveillance ou un vol d'eau ne peut donc pas être totalement exclu. On notera d'ailleurs que lors d'un contrôle le service d'eau a constaté que le robinet d'arrêt général était ouvert alors que Monsieur MANUGUERRA le ferme lors de ses absences de longue durée.

**Une défaillance du compteur** : Dans sa réponse à notre étude préalable, la Métropole Aix Marseille Provence, précise que l'ancien compteur était un compteur de vitesse de 30 m/m. Contrairement aux compteurs volumétriques comme celui qui équipe maintenant le branchement de Monsieur MANUGUERRA, il arrive que les compteurs de vitesse indiquent des consommations supérieures à la consommation effective, notamment si des dépôts de calcaire viennent diminuer le diamètre des orifices d'où partent les jets d'eau qui font tourner la turbine du compteur. Nous ne pouvons donc pas écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement de l'ancien compteur.

### **Conclusion :**

En conclusion, il ressort de notre analyse qu'aucun élément concret et objectif ne permet de trancher entre les différentes hypothèses émises pour expliquer la consommation manifestement excessive par rapport aux besoins d'une famille de quatre personnes : fuite d'eau sur l'installation intérieure, fuite sur un équipement sanitaire, utilisation effective d'eau, acte de malveillance ou dysfonctionnement du compteur.

Dans ce contexte, le Médiateur de l'eau considère qu'un partage des conséquences financières de la consommation inexpliquée au prorata des possibilités de survenance des hypothèses évoquées précédemment favoriserait la résolution amiable du litige. La probabilité pour que la surconsommation constatée provienne d'un dysfonctionnement du compteur est 1/5, aucun élément ne permettant de donner aux raisons évoquées un poids différent à l'une ou à l'autre.

Par ailleurs, la Loi n° 68-1250 du 31 décembre 1968 relative à la prescription des créances sur l'État, les départements, les communes et les établissements publics définit un délai de prescription de quatre ans pour les créances sur ces établissements.

Le Médiateur de l'eau estime donc que la consommation pour laquelle devrait être appliqué un délai de prescription est celle facturée au titre de la période du 12/11/2014 au 12/11/2018 soit 335 jours x 2,690 m<sup>3</sup>/J = 901 m<sup>3</sup> pour la période du 12/11/2014 au 13/10/2015 et de 642+802+248+1174+626+656+61 = 4209 m<sup>3</sup> pour la période du 13/10/2015 au 12/11/2018, soit encore une consommation totale de 901+4209=5110 m<sup>3</sup>.

Il ressort ainsi sur ces quatre années une surconsommation de 5110 m<sup>3</sup> – 4 x 200 m<sup>3</sup>/an = 4310 m<sup>3</sup>, pour laquelle le Médiateur de l'eau estime qu'il pourrait être accordé à Monsieur MANUGUERRA un dégrèvement de 1/5 x 4310 m<sup>3</sup> = 862 m<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Les documents transmis dans le cadre de l'instruction du dossier et l'avis du Médiateur ne peuvent être divulgués aux tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Le Médiateur de l'eau recommande en outre à l'abonné de se rapprocher de la Trésorerie compétente s'il souhaite mettre en place un échéancier de paiements en cohérence avec ses capacités financières.

**Proposition :**

Le Médiateur de l'eau, n'étant pas institué pour trancher un litige, mais regarder objectivement les faits et le droit dans un souci de recherche d'une solution amiable et équitable, notre recommandation consiste à proposer :

**A la Métropole Aix Marseille Provence – territoire de Marseille Provence :**

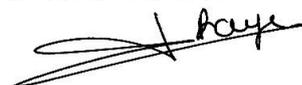
- D'accorder à Monsieur MANUGUERRA un dégrèvement de 862 m<sup>3</sup> à répartir pro rata temporis entre les factures émises entre le 12/11/2014 et le 12/11/2018.

**A Monsieur MANUGUERRA :**

- D'accepter cette solution.

Fait à Paris le 28 août 2019

Le Médiateur de l'eau



Dominique BRAYE

Bon pour accord sur ces dispositions,

Monsieur Jean Marc MANUGUERRA

Bon pour accord sur ces dispositions,

Métropole Aix Marseille Provence –  
territoire de Marseille Provence.

<sup>1</sup> Les documents transmis dans le cadre de l'instruction du dossier et l'avis du Médiateur ne peuvent être divulgués aux tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Références à rappeler

Le 01/02/2018  
Facture n° 2018-001-001710  
Abonnement 2143C

EXPEDITEUR :  
RECETTE DES FINANCES MARSEILLE MUNICIPALE  
33A RUE MONTGRAND - 13006 MARSEILLE

MANUGUERRA JEAN MARC

RTE DEPART 43  
VILLA AMANGANI  
13420 GEMENOS

Facture Eau du 2eme semestre 2017

IMPORTANT :

A la réception de votre facture, nous vous invitons à  
comparer l'index indiqué par rapport à celui figurant  
sur votre compteur.

En cas d'erreur nous vous invitons à nous contacter  
et à nous adresser une photo de votre compteur par email.

Période du 01/07/2017 au 31/12/2017

Eau	4 182,54	euros
<b>TOTAL TTC de la facture</b>	<b>4 182,54</b>	<b>euros</b>

**NET A PAYER 4 182,54 euros**

Avant le 01/03/2018

Utilisation  
du TIP :

Dater, signer et  
envoyer le TIP  
dans l'enveloppe  
jointe dûment  
affranchie.

Ajoutez un RIB,  
RIP ou RICE si vos  
coordonnées  
bancaires ne sont  
pas renseignées  
sur le TIP ou si  
elles ont  
changé

Ne jamais modifier  
le TIP  
Ne pas utiliser de  
trombone  
Ne pas plier, ne  
pas agiter

Partie à détacher en suivant les pointillés

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : en signant ce formulaire de mandat, vous autorisez le  
créancier à envoyer des virements à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à  
débiter votre compte conformément aux instructions du créancier. Vous bénéficiez du droit d'être  
remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée  
avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date  
de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat  
mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.  
Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. Votre signature vaut  
autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.

DATE et LIEU

SIGNATURE

Joindre un relevé d'identité bancaire

MANUGUERRA JEAN MARC  
RTE DEPART 43  
VILLA AMANGANI  
13420 GEMENOS

TIP SEPA

Référence Unique de Mandat : TIPSEPA0130182580000000000000000171018  
ICS : FR14GEM581086  
Référence : 2018-001-001710 Montant 4182,54 €  
Créancier METROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE

CENTRE D'ENCAISSEMENT  
DES FINANCES PUBLIQUES

59885 LILLE CEDEX 9

258110500185 MANUGUERRA JEAN MA

941133000175 621700000000000000017100130184912706 418254

Réf. Abonnement : 2143C					Période facturée : du 01/07/2017 au 31/12/2017	
Branchement	Réf. Compteur	Anc. Index	Nv. Index	Conso. (m3)	Date relevé	Adresse
2143C	00ED000557	15467	16641	1174	27/11/2017	162 CHEM DE SAINT JEAN DE GARGUIER LGT:QU. ST JE 13420 GEMENOS

Désignation	Qté en m3	Tarif €/m3	Montant HT	TVA	Montant TVA	Montant TTC
CONSOMMATION EAU : tranche 1 à 100	100	0,42630	42,63	5,50	2,34	44,97
CONSOMMATION EAU : tranche 101 à 150	50	0,61760	30,88	5,50	1,70	32,58
CONSOMMATION EAU : tranche 151 à 200	50	0,86340	43,17	5,50	2,37	45,54
CONSOMMATION EAU : tranche 201 à 250	50	1,61770	80,89	5,50	4,45	85,34
CONSOMMATION EAU : tranche 251 à 300	50	2,13800	106,90	5,50	5,88	112,78
CONSOMMATION EAU : tranche 301 à 3000	874	3,70870	3 241,40	5,50	178,28	3 419,68
LUTTE CONTRE LA POLLUTION	1174	0,29000	340,46	5,50	18,73	359,19
REDEVANCE PRELEVEMENT	1174	0,06638	78,16	5,50	4,30	82,46
<b>TOTAL EAU POTABLE HT</b>			<b>3 964,49</b>		<b>218,05</b>	<b>4 182,54</b>

Eau / Assst.	TVA	Basé HT	Taux	Montant TVA
Eau	5.5	3 964,49	5,50	218,05
<b>Total TVA :</b>				<b>218,05</b>

<b>TOTAL TTC de la facture</b>	<b>4 182,54 euros</b>
<i>Prix de revient (hors abonnement): 0,00356 euros par litre</i>	
<i>Total Abonnement : 0,00 euros</i>	
<b>NET A PAYER</b>	<b>4 182,54 euros</b>

=> Pour nous contacter :

Email : dea.regiegemenos@ampmetropole.fr \*\*\*\*\* Tel : 04 95 09 58 90 \*\*\*\*\* Urgence / Fuites 06 32 87 54 15  
 Courrier : METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE - Dir Eau Assainissement - Regie Gemenos - 100, avenue du pic de  
 Bertagne - 13420 GEMENOS

N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR19 200 054 807 === N° SIRET METROPOLE : 20005480700017

RECEPTION DU PUBLIC : 8.30/11.45 - 13.45/16.30

SIEGE SOCIAL : BP 48014 - 13567 MARSEILLE CEDEX 02