



UFC – Que Choisir Région Hauts de France 54 rue Jacquemars Giélée 59000 Lille

Communiqué de Presse

Lille le 29 janvier 2018

## Contre les fuites d'eau, Veolia inonde de courriers

Si vous recevez des courriers très insistants de Veolia Eau ou de la Générale des eaux services proposant une assurance contre certaines fuites d'eau, pas de panique : ce n'est que de la publicité, vous n'êtes contraints par rien.

Surtout, réfléchissez bien avant de souscrire un contrat pas toujours utile.

Depuis des années, la société lyonnaise HomeServe (anciennement Doméo) créée par Véolia Eau envoie des courriers tous azimuts à des résidents d'immeubles ou de maisons, pour vendre un contrat d'assurance et d'assistance contre certaines fuites d'eau.

En jouant sur la peur et la bonne conscience, les courriers de Veolia et Générale des eaux relèvent d'une pratique commerciale pouvant être considérée comme déloyale, voire agressive quand les consommateurs, qui n'ont rien demandé, reçoivent plusieurs relances non sollicitées (art. L. 122-11 du code de la consommation).

Les abonnés aux services publics, de l'eau... ne se voient plus proposer des services correspondant à leurs besoins, mais des **assurances** contre d'hypothétiques inondations, dont on suggère qu'ils seraient responsables. Alors qu'ils peuvent être déjà assurés par leurs assurances personnelles ! Il ne s'agit plus de répondre à des besoins, mais de susciter chez l'abonné une inquiétude pour mieux proposer **des produits créés spécialement pour parer la peur créée.**

Dans le cas présent, la Générale des Eaux ne vend pas de l'eau, mais une assurance contre des fuites d'eau!

Aujourd'hui, et en application de la loi dite de simplification du droit de 2011 et le décret en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013, en cas d'augmentation anormale de la consommation d'eau, le service de l'eau doit informer l'utilisateur dans les plus brefs délais, et au plus tard avec l'envoi de la facture. Une fois prévenu, le client dispose d'un mois pour localiser la fuite et présenter l'attestation de l'entreprise de plomberie qui a réparé la canalisation d'eau. Le montant de la facture d'eau est alors plafonné, il ne peut excéder le double de la consommation habituelle. Ce qui limite, encore, l'intérêt de l'assurance « fuite d'eau »

Cette assurance coûte quand même 35,88 € la première année de souscription, puis 107,88€ autant savoir et réfléchir...

Contact Presse : 06 99 95 02 73 / 03 20 88 20 22