

## RELÈVE DES COMPTEURS : PRENDRE SOIN DE SON INSTALLATION POUR ÉVITER LES MAUVAISES SURPRISES

Le service de l'eau procède une fois par an à la relève des compteurs d'eau des quelques 10000 abonnés du territoire. La relève, effectuée par les agents du service, de février à août, amène le service à traiter des situations récurrentes. **Voici un récapitulatif synthétique des problématiques qui peuvent être rencontrées et des pistes d'actions pour y remédier.**



### Les fuites d'eau peuvent générer de très importantes surconsommations sur une année.

On considère ainsi qu'un robinet qui goutte consomme 4 litres/heure, soit 35 m<sup>3</sup> par an et qu'une chasse d'eau qui fuit consomme environ 25 litres/heure, soit 219 m<sup>3</sup>/an.

**La détection d'une fuite est assez aisée.** Lorsque tous vos appareils consommant de l'eau sont à l'arrêt (lave-vaisselle, machine à laver, chauffe-eau,...) consultez votre compteur d'eau. Si celui-ci tourne, cela signifie qu'il y a vraisemblablement une fuite dans votre habitation, il vous faudra ensuite la détecter (éventuellement faire intervenir un plombier).

**Resserrer ou changer le joint d'un robinet qui goutte, régler le flotteur de la chasse d'eau sont des interventions simples qui peuvent vous faire économiser de nombreux m<sup>3</sup>/an.**

# 1

## 1 Votre consommation d'eau a augmenté anormalement

Le service d'eau a l'obligation légale d'alerter l'abonné lorsque la consommation constatée excède le double du volume moyen consommé par l'abonné ou par les précédents abonnés, au plus tard lors de la facture établie d'après le relevé ayant mis en évidence la surconsommation.

La **hausse de consommation** peut être justifiée par un **usage plus important de l'eau** au cours de l'année (ajout d'appareils électroménagers, personne(s) supplémentaire(s), remplissage d'une piscine, etc.) mais peut aussi s'expliquer par la **présence d'une fuite sur vos installations intérieures.**

À réception de cette alerte, vous disposez d'un **délai d'un mois** pour engager les démarches permettant de bénéficier (en cas de fuite sur la partie entre votre compteur et l'entrée dans le bâtiment) d'un éventuel écrêtement de la facture correspondante. Vous devrez faire procéder à la **réparation de l'installation défectueuse** par un professionnel et produire une attestation de celui-ci précisant la localisation de la fuite et la date de réparation. En l'absence de ces éléments, les demandes ne sont pas prises en compte.

**⚡** Si une surconsommation est identifiée et qu'aucune fuite n'est décelée, vous vous questionnez sur le bon fonctionnement de votre compteur.

Sachez que les dysfonctionnements des compteurs sont très rares et amènent la plupart du temps à une sous-comptabilisation des volumes d'eau consommés. Le service des eaux pourra proposer de procéder à un étalonnage, voire à une expertise.



### Le bon geste

**Relevez régulièrement votre compteur** (a minima une fois par mois) même en dehors des périodes de relève, notamment lors de la réception d'une facture basée sur une estimation de consommation.

# 2

## 2 Votre consommation est faible ou nulle

Elle peut avoir pour origine un dysfonctionnement du compteur d'eau. Pour rappel, le compteur est un équipement public et ce quelle que soit sa localisation (exception faite de certains logements collectifs où certaines règles particulières peuvent s'appliquer).

Lorsqu'un compteur se bloque et n'enregistre pas de consommation sur une période donnée, le service est fondé à procéder à une régularisation de consommation sur la base de ce qui est prévu dans le règlement de service. En général et sauf élément contraire apporté par l'abonné ou le service (lieux inoccupés, fuite...), la consommation de la période concernée par le blocage du compteur est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente.

 Il peut s'agir également d'une fraude d'usage du compteur (compteur déposé ou modifié volontairement). Dans ce cas, des sanctions financières sont prévues par le règlement de service.



### Le bon geste

Alertez le service à réception de factures particulièrement peu élevées ou nulles en terme de volume et qui ne correspondent pas à vos habitudes de consommation, ceci afin d'éviter d'avoir à vous acquitter ultérieurement d'une facture de régularisation qui pourrait être importante.

# 3

## 3 La relève de votre compteur n'a pas pu être effectuée

Le service de l'eau relève les compteurs une fois par an, dans la mesure où ces derniers sont accessibles. Si l'index ne peut être relevé, en raison d'un regard encombré, d'un compteur sur un domaine privé ou d'un abonné absent, l'agent dépose un **carton de relève à retourner dans les 10 jours**.

Si ce document n'est pas retourné, une facture estimative est établie. L'absence de relève du compteur peut entraîner des conséquences financières importantes pour l'abonné telles qu'une régularisation de consommation sur plusieurs périodes ou la découverte d'une consommation anormale (fuite, écoulement d'eau...) existante depuis le dernier relevé effectif.



### Le bon geste

Effectuez l'auto-relève pour renvoyer sans délai le carton de relève ou communiquer au service la relève grâce à l'espace usagers.

# 4

## 4 Votre compteur est endommagé, éclaté ou gelé

Votre compteur est sous votre responsabilité. En cas de destruction ou de détérioration de ce dernier, le remplacement est à vos frais. Il est donc important de le protéger contre tout dommage. **Si votre compteur est endommagé, contactez-nous. Nos techniciens sont les seuls habilités à intervenir sur le compteur.**



### Les bons gestes

**Votre compteur est situé dans un local non chauffé ?** Entourez-le, ainsi que les parties apparentes de la tuyauterie, avec une gaine isolante. N'oubliez pas de le laisser lisible.

**Votre compteur est enterré à l'extérieur ?** Calfutez le compteur et les canalisations exposées avec des plaques en polystyrène extrudé et/ou polyuréthane. N'utilisez jamais de matériaux absorbant l'humidité (paille, textile, papier, laine de verre ou de roche, etc.) qui favorisent le gel.