

Conditions d'application pour un dégrèvement suite à une fuite d'eau

Quels lieux sont concernés ?

Les habitations individuelles ou collectives occupées à titre de résidence principale ou de résidence secondaire (maisons, dépendances, résidences collectives, chambres d'hôtes...) ainsi qu'aux catégories d'usagers avec tarifs spécifiques (agriculteurs, industriels...).

Quelles sont les conditions pour bénéficier d'un dégrèvement ?

En cas de fuite dans votre habitation, vous pouvez bénéficier d'un dégrèvement sur le montant de votre facture d'eau selon des critères précis. Vous pouvez en bénéficier si :

- Votre facture d'eau est émise par votre fournisseur d'eau ou votre collectivité,
- Votre surconsommation est supérieure ou égale au double de votre consommation habituelle,
- La fuite se situe dans vos canalisations privées,
- La fuite n'est pas provoquée par vos appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage, ni par leurs joints de raccord,
- Vous avez une attestation ou facture de réparation de l'entreprise de plomberie. Ce document précise la localisation exacte de la fuite et atteste qu'elle a bien été réparée,
- Vous transmettez votre demande et vos justificatifs dans les délais.

C'est quoi une consommation anormale ?

Il y a consommation anormale quand elle dépasse le double de votre consommation moyenne habituelle. Le calcul de votre consommation moyenne se base sur vos consommations des 3 dernières années.

- Si vous êtes un nouvel abonné et que nous ne disposons pas de votre historique sur les années précédentes : le service client se réfère aux consommations des occupants précédents de cette habitation, sur une période de 3 ans et en tenant compte de leur nombre.
- Si l'habitation est neuve et donc sans historique de consommation : le service client se réfère aux consommations d'habitations similaires en prenant le nombre d'occupants.

Quelles fuites sont prises en charge ?

Uniquement les fuites sur vos canalisations privatives en eau potable sachant que la responsabilité de votre fournisseur d'eau va jusqu'au joint du compteur.

Les fuites qui ne sont pas prises en charge sont celles dues à :

- Des appareils ménagers (le lave-linge, le lave-vaisselle, etc.),
- Des équipements sanitaires (la chasse d'eau, les flexibles de raccord d'un évier, les lavabos, la robinetterie, etc.),
- Des équipements de chauffage (comme les cumulus, ballons d'eau chaude, chauffe-eau, groupes de sécurité chaudière, etc.) ainsi que leurs joints de raccord.
- Tout système ou équipement alimenté en eau par les canalisations de l'habitation comme les adoucisseurs, filtres anticalcaires, osmoseurs, tuyaux d'arrosage, systèmes d'arrosage automatique, robinets de jardin, etc.
- Des installations ou équipements de la piscine (trop-plein défectueux, problème de vidange, fuite du liner, etc.).

Lorsque la localisation de la fuite n'est pas éligible à une remise, vous pouvez faire une demande de réduction sur les parts assainissement si l'eau de la fuite n'a pas transité dans le réseau des eaux usées.

Constat et réparation de la fuite, quelles sont les démarches que vous devez effectuer ?

Dès que vous constatez une fuite sur vos installations, même si vous n'avez pas encore reçu de facture indiquant une surconsommation, il est primordial de vous occuper de la réparation le plus vite possible en passant bien sûr par une entreprise de plomberie agréée.

Au moment de l'intervention, pensez à demander l'attestation ou la facture de la réparation à l'entreprise de plomberie. Elle doit spécifier :

- le numéro SIRET/SIREN de l'entreprise.
- la localisation de la fuite.
- la mention "fuite réparée".
- la date de la réparation.

Attention : une attestation de réparation sur l'honneur ne sera pas acceptée.

Le relevé du compteur après réparation est un plus pour l'instruction du dossier.

Dans quels délais faire votre demande de remise ?

Vous disposez d'un mois à compter de la réception de votre facture d'eau. Dans cet intervalle, pensez bien à nous transmettre votre demande et à fournir les justificatifs de réparation demandés, même si vous avez effectué la réparation de la fuite avant d'avoir reçu votre facture d'eau. Passé ce délai d'un mois, votre demande ne pourra plus être prise en compte.

Combien de fois pouvez-vous bénéficier de cette réduction ?

À chaque fois que votre surconsommation remplit les conditions requises. En revanche, le volume de consommation d'eau causé par les fuites précédentes sera inclus dans le calcul de votre consommation moyenne. Il est prévu de se référer à votre consommation moyenne sur les 3 dernières années et non pas votre consommation habituelle et n'exclut donc pas les fuites survenues sur cette période.

Dans quels cas la remise n'est pas accordée ?

- Si votre demande est formulée hors délai,
- Si votre dossier est incomplet (pas d'attestation ou facture d'une entreprise de plomberie, absence d'indication de la localisation de la fuite et de la date de réparation),
- Si vous envoyez une facture de matériaux et / ou une attestation sur l'honneur indiquant que vous avez vous-même réparé la fuite, même si c'est dans le délai d'un mois,
- Si la fuite concerne des appareils ou équipements non pris en charge,
- Si votre surconsommation est inférieure à deux fois la consommation habituelle.