

## **Branchement d'eau potable : les modalités de réalisation**



### **L'abonné doit faire sa demande auprès de VEOLIA**

VEOLIA se rend sur place pour réaliser un métré et établir un devis selon l'application du bordereau de prix du contrat d'affermage.

L'USESA réceptionne le devis et établit la proposition financière formalisée par une convention (tenant compte de la ristourne accordée fixé par délibération au taux de 10 % H.T des travaux), puis envoie toutes les pièces (2 devis+2 conventions+1 photo) à l'abonné.

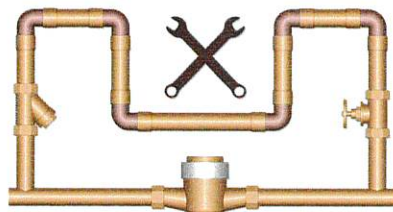
Pour valider son acceptation l'abonné doit retourner les pièces signées accompagnées de son chèque d'acompte.

L'USESA émet un ordre de service à VEOLIA pour effectuer les travaux de branchement. Le délai de réalisation est d'environ 1 mois.

Après la réalisation des travaux, l'USESA reçoit et règle la facture et demande le règlement du solde des travaux.

USESA - 02/12/11

## Loi Warsmann : fuites après compteur



Les fuites après compteurs constatées sur l'installation privative de l'abonné sont traitées selon l'application de la loi Warsmann qui donne droit à l'écèlement partiel de la facture d'eau potable en cas de fuites sur canalisation après compteur de l'abonné.

Seuls les particuliers sont bénéficiaires de ce dégrèvement.

L'USESA a étendu le bénéfice de ce dégrèvement à toutes les catégories (professionnels, artisans, agricoles, établissements publics...) dans la limite d'un écèlement de la fuite plafonnée au volume de 3 000 m<sup>3</sup>.

### Des conditions de délais et de réparation doivent être respectées pour pouvoir y prétendre :

- La consommation d'eau du local d'habitation doit excéder **au moins le double du volume d'eau moyen** consommé dans le même local d'habitation pendant une période équivalente, au cours des 3 années précédentes
- **La réparation de la fuite doit obligatoirement être réalisée par un professionnel.** L'entreprise ayant réparé la fuite doit fournir une attestation qui doit spécifier la localisation de la fuite, la date de réparation et l'index du jour de la réparation. Une réparation effectuée par vos soins ne sera pas considérée comme recevable.
- La réparation doit intervenir dans **un délai d'un mois** après réception de la première alerte d'anomalie de consommation ou, à défaut d'information préalable, après la réception de la facture.

Les volumes dégrévés en 2024 représentent 23 135 m<sup>3</sup> avec une moyenne de 482 m<sup>3</sup> par dossier. Ces volumes sont en légère augmentation par rapport à 2023 mais restent dans la moyenne des dégrèvements réalisés depuis 2018.

La télérelève des compteurs permet avec les alertes d'écèlement permanent générées de limiter les fuites chez les abonnés dotés de ce dispositif.

**Dans tous les cas, le meilleur moyen d'éviter des fuites importantes est de rester vigilant et contrôler régulièrement son compteur.**

Pour les abonnés ayant un compteur télérelevé, **vous pouvez créer gratuitement votre compte client sur le site [www.service.eau.veolia.fr](http://www.service.eau.veolia.fr)** ce qui vous permettra de suivre vos consommations voire créer des seuils d'alerte.



**Afin de protéger votre compteur des rigueurs de l'hiver, pensez à prendre les précautions qui s'imposent :**

### En cas d'absence prolongée,

n'omettez pas de vidanger vos installations.

Pour vidanger correctement, il faut :

- fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est-à-dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),
- ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,
- ouvrir le robinet de purge situé après compteur (c'est-à-dire entre votre compteur et vos installations intérieures) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus, puis le refermer.

Une fois la vidange terminée, refermez les robinets de vos installations sanitaires, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur, lors de votre retour.



### Pour isoler correctement votre compteur,

s'il est situé en regard enterré non conçu pour protéger contre le gel, utilisez des plaques en polyuréthane ou de polystyrène extrudé.

**Ne pas utiliser de matériaux absorbant l'humidité** (paille, textile, papier, laine de verre ou de roche, coquilles de polystyrène, etc.). Les plaques de polystyrène expansé sont très fragiles et les rongeurs en sont friands...



### Pour éviter le gel du compteur et des canalisations situés à l'intérieur des habitations :

- ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid,
- protégez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations !) ainsi que le compteur, avec un ruban chauffant recouvert d'une gaine isolante (faire appel à un professionnel) en laissant l'accès au compteur pour relever l'index.
- n'oubliez pas également de mettre hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.



### Si votre compteur est installé dans un local non chauffé

(garage, cave, ...), s'il est proche d'une ventilation ou à l'extérieur de votre installation mais non enterré, vous pouvez :

demander à Veolia Eau de vous présenter un devis en vue de **modifier votre installation** (cela peut être la meilleure solution en certain cas),

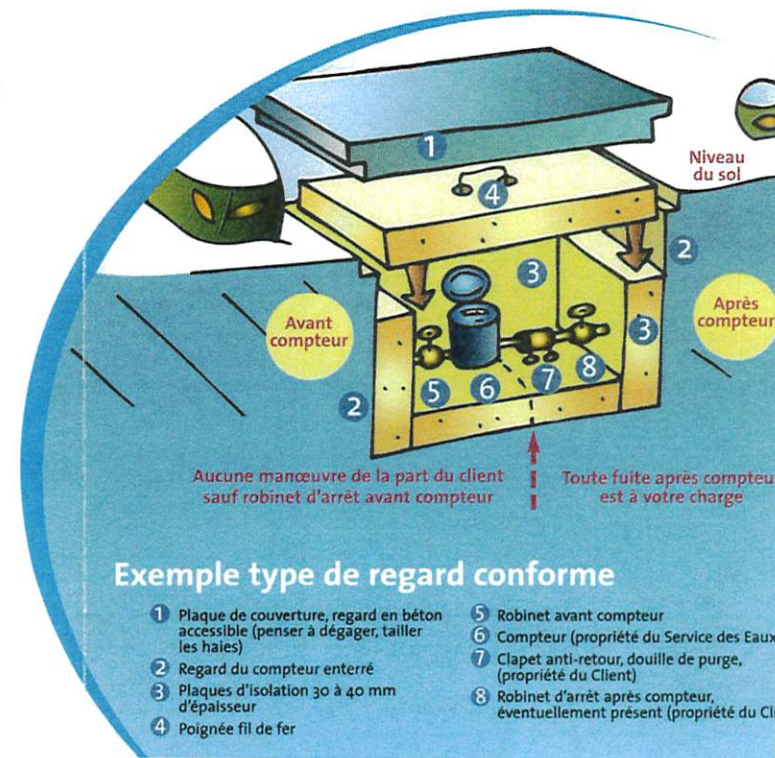
**protéger le compteur et les conduites**, calfeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson...

- Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.

### En cas de début de gel

(que vous pouvez constater par un manque d'eau), vous devez :

- d'une part, **dégeler votre installation** (un sèche-cheveux peut suffire pour dégeler une conduite bloquée, mais n'utilisez jamais une flamme),
- d'autre part, **vidanger votre installation**.





# Aide au paiement de la facture d'eau potable



Le principe du Programme Eau Solidarité (PES) consiste à **aider au paiement ponctuel des factures des abonnés, en situation de précarité, sur la part eau potable.**

L'abonné doit prendre l'attache d'un service social (Centre Communal d'Action Sociale, Unité Territoriale d'Action Sociale...) qui établit et transmet à l'USESA un dossier en vue d'une prise en charge de la dette.

L'aide octroyée a pour but de permettre aux abonnés en difficulté de **faire face à une situation financière passagère.**

Une enveloppe financière est affectée à ce dispositif. En 2024, le PES a permis le versement de 11 130 € aux abonnés en difficulté financière ayant un impayé sur leur facture d'eau potable.

Cette aide annuelle a permis à 60 % des demandeurs de solder complètement leur facture d'eau.