



Facture d'eau trop élevée

Par Zozor

Bonjour.

J'ai reçu une facture d'eau correspondant à quasiment le double de ma consommation normale - sans raison apparente.

J'ai également découvert que plusieurs dizaines de m3 d'eau m'étaient facturés tous les ans lorsque je suis absent de mon domicile, et alors même que je ferme l'eau au compteur avant de partir.

J'ai donc pris contact avec mon fournisseur, qui m'a envoyé un décompte mois par mois, dont les chiffres ne sont pas tout à fait cohérents avec ma facturation, sans répondre au doublement de la consommation.

J'ai donc envoyé un second courrier à mon fournisseur, en lui demandant de m'envoyer l'intégralité des relevés mois par mois. Celui-ci m'indique qu'il n'en a pas... alors qu'il m'en a fourni un. Je lui pose une nouvelle fois la question de la consommation en très grande quantité, question auquel il ne répond pas.

Je lui ai donc adressé un recommandé en lui adressant une nouvelle fois mes demandes... et je n'ai pas reçu de réponse.

Avant d'aller plus loin, je souhaiterais savoir ce que je peux demander (remboursement, etc.), par exemple auprès du médiateur, lorsque la consommation est le double de la consommation normale et que le fournisseur ne répond pas ? Puis-je demander un remboursement, même partiel ? Ou y a-t-il autre chose de prévu ?

Merci pour vos réponses !

Par janus2

Bonjour,
Avant tout, il faut vérifier les relevés compteurs, sont-ils en adéquation avec cette facture ?

Par yapasdequoi

Bonjour,

Est-ce que vous relevez votre compteur ? sinon, faites le régulièrement.
Et surtout à chaque absence, au départ et au retour.

Vous pouvez aussi fermer l'eau un soir et vérifier le compteur le lendemain matin avant de rouvrir la vanne.

Vous pouvez déclarer un sinistre à votre assureur et lui demander une recherche de fuite. Un professionnel examinera votre installation.

Le simple fait de consommer plus que votre moyenne précédente ne vous donne pas droit à un remboursement.

Par Zozor

Merci de vos réponses.

Non, je ne relève pas moi-même le compteur. C'est le fournisseur qui le fait.
J'ai fermé mon compteur puis réouvert au bout de 24 heures, il n'y avait pas de consommation.
Le compteur est en adéquation avec les factures.

Un technicien est passé, et m'a expliqué que c'était "impossible", et qu'il n'y avait pas de fuite chez moi si je fermais le compteur.

Donc, pour résumer :

- J'ai consommé le double sans raison apparente
- De l'eau m'est facturée alors que je suis absent et que mon compteur est fermé
- Le fournisseur ne me fournit pas les relevés détaillés
- Le fournisseur ne répond pas à mes questions et aux recommandés

Par yapasdequoi

Si vous ne relevez pas le compteur, vous ne pouvez pas contredire ses factures.
De plus vous dites que les relevés sont en accord avec les factures.
S'il n'y a pas de fuite, c'est que vous avez consommé plus sans le réaliser.

Vous devez surveiller vous même votre compteur, le fournisseur n'a aucune obligation de vous fournir plus qu'un seul relevé annuel.

Par janus2

- J'ai consommé le double sans raison apparente
- De l'eau m'est facturée alors que je suis absent et que mon compteur est fermé

Comment peut-on fermer un compteur ?

D'après ce que vous dites, on pourrait penser à du vol d'eau. Avez-vous un robinet extérieur accessible ?

Par yapasdequoi

La facture est toujours décalée par rapport à la date du relevé.
De plus il peut y avoir des relevés intermédiaires estimés qui sont régularisés au relevé réel suivant.
Votre absence n'a pas forcément généré de consommation.

Par janus2

Par chez moi, relevé tous les 6 mois et facture tous les 6 mois, pas d'estimation. Sinon, dans le cas d'estimation (j'avais cela il y a longtemps), il est toujours possible de faire corriger les factures en fournissant les index.

Par Zozor

Comment peut-on fermer un compteur ?

D'après ce que vous dites, on pourrait penser à du vol d'eau. Avez-vous un robinet extérieur accessible ?

Avec le robinet qui se trouve sur le compteur (il y a un petit truc à tourner pour le fermer, pour éviter les fuites, justement).

Oui, j'avais un robinet extérieur accessible, que j'ai justement démonté la dernière fois, et je me retrouve avec 30 m3 d'eau utilisée alors que je n'étais pas là...

Par yapasdequoi

Comment savez vous que 30m3 ont été utilisés pendant votre absence puisque vous n'avez pas relevé vous-mêmes le compteur ?

Savez-vous relever l'index de votre compteur ?

Par yapasdequoi

Un lien utile ici :

[url=<https://www.inc-conso.fr/content/le-service-de-leau>]<https://www.inc-conso.fr/content/le-service-de-leau>[/url]

Extrait :

Je n'ai pas pu consommer la quantité d'eau qui m'est facturée

Vous recevez une facture d'eau qui fait état d'une consommation hors de proportion avec votre consommation habituelle. Aucune fuite d'eau n'ayant été décelée, vous ne voyez plus qu'une explication : le compteur fonctionne mal. C'est à vous qu'il appartient de demander la vérification du compteur. Le service des eaux vous en facturera les frais. Ils vous seront remboursés si la vérification révèle une anomalie. Dans le cas contraire, ils resteront à votre charge.

Par Zozor

Comment savez vous que 30m3 ont été utilisés pendant votre absence puisque vous n'avez pas relevé vous-mêmes le compteur ?

Savez-vous relever l'index de votre compteur ?

Car la facture qui m'a été envoyée mentionne une période (par exemple du 01/01 au 01/03) où j'étais absent, et pendant laquelle m'a été facturé 30 m3.

Pour relever l'index du compteur, il suffit de lire les chiffres sur le compteur...

Par yapasdequoi

Comme déjà dit, c'est à vous de prouver que vous étiez absent.

De plus la facture porte sur cette période d'absence, mais vous n'avez pas relevé le compteur ni avant ni après, et donc vous ne pouvez pas démontrer que ce n'est pas votre consommation.

On peut même imaginer que des squatters (?) ou membres de votre famille (?) sont venus habiter chez vous et consommer l'eau à votre insu.

Par Nihilscio

Bonjour,

Admettons que le volume consommé ait été surestimé. Cela se rattrape. Vous aurez payé en avance mais l'avance finira bien par être consommée. Pour contrôler l'exactitude des factures il suffit de faire soi-même des relevés de compteur et de comparer vos propres relevés et ceux du fournisseur.

Ou alors c'est qu'il y a autre chose, fuite, intrusion dans votre domicile ou autre.

Par CLipper

Bonsoir

Avec le robinet qui se trouve sur le compteur (il y a un petit truc à tourner pour le fermer, pour éviter les fuites, justement).

un petit truc à tourner sur le compteur pour le fermer ??

ça se présente comment ce petit truc ?

c'est un compteur récent ou de quelle époque ?

Chez moi, j'ai un robinet d'arrêt mais sur la canalisation pas sur le compteur donc votre "truc" m'intrigue..

Pour les facture et relevés de votre compagnie des eaux, j'arrive pas trop a savoir comment elle fonctionne:

Elle fait un relevé physique par an ?

et les factures sont semestrielles ?

avec indiqué 2 périodes de 3 mois entre 2 index ?

si oui, c'est que ce sont des index estimatifs ?

Enfin tout ceci ne nous explique pas pourquoi votre consommation augmente sur l'année... mais sur l'année est ce que votre consommation a augmenté par rapport à l'année dernière ?

Par Zozor

Chez moi, j'ai un robinet d'arrêt mais sur la canalisation pas sur le compteur donc votre "truc" m'intrigue..

Pour les facture et relevés de votre compagnie des eaux, j'arrive pas trop a savoir comment elle fonctionne:
Elle fait un relevé physique par an ?
et les factures sont semestrielles ?
avec indiqué 2 périodes de 3 mois entre 2 index ?
si oui, c'est que ce sont des index estimatifs ?

Enfin tout ceci ne nous explique pas pourquoi votre consommation augmente sur l'année... mais sur l'année est ce que votre consommation a augmenté par rapport à l'année dernière ?

Pour le petit truc :
[url=https://www.grandbesancon.fr/wp-content/uploads/sites/2/2022/02/COMPTEUR-DEAU.jpg]https://www.grandbesancon.fr/wp-content/uploads/sites/2/2022/02/COMPTEUR-DEAU.jpg[/url]

C'est la vanne bleue en amont du compteur. Elle n'est techniquement pas sur le compteur, mais sur la canalisation appartenant au fournisseur.

Pour les factures, j'ai 2 factures par an (pas d'estimation). Pour les index, c'étaient des exemples, mais les délais correspondent aux délais entre deux changements tarifaires (augmentation, etc.).

Non, sur l'année ma consommation a baissé par rapport à l'année dernière qui était très haute sans raison.