

Comprendre la facture d'eau

Les factures sont émises trimestriellement. Elles sont basées en alternance sur trois relèves réelles et une estimation par an.

L'estimation des consommations est systématiquement diminuée de 5% des consommations habituelles. Les usagers reçoivent donc des factures moins élevées qu'en moyenne mais la facture de consommation réelle rattrape les écarts des estimations suivant la situation de l'utilisateur. A noter que si les releveurs n'ont pas accès au compteur lors de leur passage, ils laissent une carte de relève en boîte aux lettres qui, si elle n'est pas retournée, enclenche une estimation de la consommation (donc 5% inférieure à la consommation précédente).

Ce mécanisme peut provoquer des estimations successives qui peuvent entraîner des rattrapages importants lors du relevé réel.

Il est néanmoins rappelé aux usagers que :

- En cas de période de relève réelle, si une carte est déposée et en l'absence de retour sous 8 jours de carte par l'utilisateur, une estimation est alors réalisée
- Le SEAFF doit avoir accès au moins une fois par an au compteur de l'habitation
- L'eau qui est passée dans le compteur est due, le compteur fait foi
- Tout abonné s'engage à protéger son compteur contre le gel et à surveiller sa consommation.

Exemples : Goutte à goutte : 4 litres par heure soit 35 m³ par an
Filet d'eau (chasse d'eau) = 16 litres par heure soit 140 m³ par an.

En cas de besoin, les usagers peuvent s'adresser gratuitement à la Médiation de l'eau dont les coordonnées complètes sont détaillées ci-dessous :

Par courrier :
Médiation de l'Eau
BP 40463
75366 PARIS CEDEX 08

En ligne : en remplissant le formulaire de saisine sur www.mediation-eau.fr

Pour toute question, contactez directement le SEAFF au **03 82 59 10 10** (du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h), par courriel à contact@seaff.fr, sur notre page facebook facebook.com/seaff.fr ou au siège 36, rue de Metz à Fontoy (8h45 à 11h45 et de 13h à 16h).