

L'EAU AU QUOTIDIEN, GUIDE PRATIQUE



HYDRA

ZI rue du Manoir
76340 Blangy-sur-Bresle
02 32 97 42 61
clientele-hydra@lhotellier.fr

→ www.lhotellier.fr



Lhotellier

E A U

LE COMPTEUR

Afin d'établir la facturation de votre consommation réelle d'eau et assurer la maintenance nécessaire au fonctionnement de votre compteur, les agents de notre société doivent régulièrement accéder à votre regard

Nous vous remercions par avance de prendre toutes les dispositions pour leur en faciliter l'accès. Les agents de la société Hydra sont munis de cartes professionnelles qu'ils doivent vous présenter avant l'intervention.

COMPTEUR ACCESSIBLE ET PROTEGE

Le compteur situé en domaine privée doit être installé aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation de l'exploitant) dans un regard :

- À l'extérieur de préférence
- ou dans des locaux

Dans ces deux cas, le regard doit assurer une protection du compteur contre le gel, les chocs et doit être facilement accessible aux exploitants du service.



⇒ L'abonné est tenu de mettre à disposition l'accès au compteur afin de procéder à l'entretien et vérification du branchement.

COMPTEUR EN REGARD (A L'EXTERIEUR)

- Le regard est réalisé aux frais de l'abonné, soit par toute entreprise de son choix, soit par l'EXPLOITANT. Il doit être conforme aux prescriptions techniques communiquées sur demande par L'EXPLOITANT.
- Les abords du regard doivent être propres sur 1m de circonférence.
- Le regard est de la responsabilité de l'abonné, ce n'est pas un ouvrage public.

Les trappes d'accès doivent être visibles, accessibles, en bon état, aisément manipulables, de poids inférieur à 10kg.

⇒ Le regard doit être régulièrement nettoyé.



EN CAS DE NON-RESPECT DE CES REGLES PAR L'ABONNE, L'AGENT SE RESERVE LE DROIT DE NE PAS INTERVENIR

Un courrier explicatif sera adressé à l'abonné afin que le branchement soit accessible. A défaut de chiffres relevés directement sur le compteur, la facture sera calculée en fonction de votre consommation habituelle. La régularisation sera faite lors du prochain relevé par un de nos agents.

COMPTEUR EN INTERIEUR (CAVE, LOCAUX DIVERS ...)

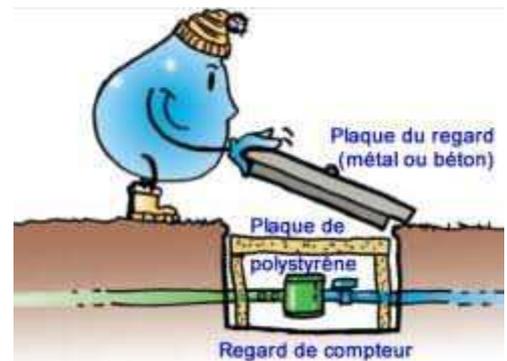
Afin de faciliter l'accès au compteur, l'environnement d'intervention doit être accessible, dégagé et propre :

- Absence de déchets, produits chimiques, stockage de matériaux, d'encombrements ...
- Eclairage de la zone d'intervention (cave éclairée ...)
- Escalier avec rampe ou accès similaire en bon état (sol dégagé et non accident).

PROTECTION DE VOTRE COMPTEUR CONTRE LE GEL

Pour lutter contre le gel, vous pouvez placer du polystyrène autour du compteur quand la température approche 0°.

A défaut d'avoir respecté ces précautions, tout dommage causé par le gel sera réparé par l'exploitant AUX FRAIS DE L'ABONNE.



COMMENT LIRE VOTRE COMPTEUR ?

Les chiffres noirs indiquent votre consommation en m³. Ce sont les chiffres pris en compte lors de la relève et donc de la facturation.

Les chiffres rouges représentent votre consommation en hectolitres, en décalitres et en litres. Ils vous permettent de détecter une fuite ou d'évaluer la consommation d'un appareil électroménager.



Relevé de compteur :

Les techniciens sont munis de cartes professionnelles qu'ils doivent vous présenter avant l'intervention.

Vous êtes invités à prendre toutes les dispositions afin de leur faciliter l'accès vous garantissant une facture correspondant à votre consommation réelle.

FUITE

AVANT COMPTEUR (DOMAINE PUBLIC)

La société Hydra assure l'entretien de ses installations jusqu'au compteur à l'exclusion du joint après compteur. En cas de problème, contacter le service d'astreinte afin de programmer une intervention.

LE TEST FUITE

VOUS PENSEZ QU'IL Y A UNE FUITE CHEZ VOUS ? POUR EN ÊTRE SÛR, VOUS POUVEZ COMPTER... SUR VOTRE COMPTEUR.



- 1 Effectuez un relevé de votre compteur le soir avant de vous coucher
- 2 Passez une bonne nuit sans consommer d'eau (boisson, chasse d'eau, lave-vaisselle, lave-linge...)
- 3 Le lendemain matin, si les chiffres sont identiques, tout va bien. S'ils ont changé, il y a probablement une fuite.

APRES COMPTEUR (DOMAINE PRIVE)

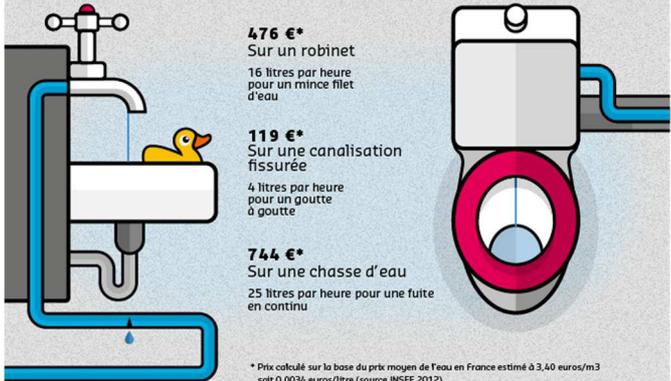
Vous êtes responsable des canalisations internes entre le compteur et votre habitation, mais aussi de l'entretien de vos appareils électriques climatiseurs, adoucisseurs, chauffe-eau, WC...

En cas de problème, il vous revient de contacter rapidement une entreprise de plomberie afin de procéder aux réparations justifiées par une facture. Aucune remise pour fuite ne sera accordée sur des appareils ménagers, sanitaires ou de chauffage.

En cas de fuite entre votre compteur et votre habitation : vous pouvez prétendre à une réduction sur votre facture. Un courrier avec attestation d'une entreprise de plomberie est à adresser dans un délai d'un mois à réception de la facture.

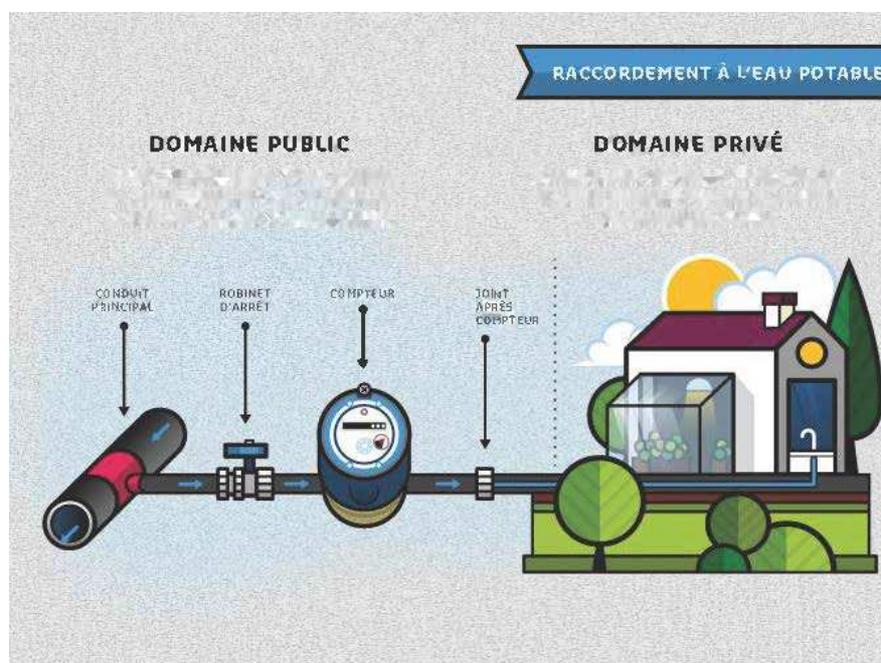
L'IMPACT D'UNE FUITE

UNE FUITE PEUT VOUS COÛTER ENVIRON...



- 476 €* Sur un robinet**
16 litres par heure pour un mince filet d'eau
- 119 €* Sur une canalisation fissurée**
4 litres par heure pour un goutte à goutte
- 744 €* Sur une chasse d'eau**
25 litres par heure pour une fuite en continu

* Prix calculé sur la base du prix moyen de l'eau en France estimé à 3,40 euros/m³ soit 0,0034 euros/litre (source INSEE 2012)



FACTURE ET PAIEMENT

PAIEMENT

Vous recevrez deux factures par an ; une sur la base d'un relevé effectué par nos agents et une facture estimative sur la base de vos consommations habituelles.

Les règlements possibles sont : prélèvement automatique, carte bancaire, chèque, espèces. En cas de difficultés de paiement, vous pouvez nous solliciter afin d'obtenir un échéancier dès la réception de la facture.



ASSAINISSEMENT

Votre facture d'eau comprend également une part assainissement :

➤ **Logements raccordés à un réseau public d'assainissement collectif**

L'abonnement est automatique. Vous n'avez pas besoin d'effectuer de démarches complémentaires. L'assainissement collectif est desservi par la société Sté des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise située au 1, Rue Thérain à 60000 BEAUVAIS. Leurs locaux sont ouverts du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00.

En cas de besoin et/ou d'urgence, vous pouvez les contacter au 09 69 36 72 61.

➤ **Logements non raccordés**

L'assainissement est alors non collectif. Vous êtes responsable de la conformité et du bon fonctionnement des installations existantes. Les tarifs de la redevance de l'assainissement non collectif sont votés annuellement par le syndicat. Cette redevance correspond aux charges de contrôle réalisées par le Service Public Assainissement Non Collectif (SPANC).

CONTACT :

Communauté d'Agglomération du Beauvaisis
48, Rue Desgroux
60 000 BEAUVAIS
Tél : 03.44.15.68.00

INFOS PRATIQUES

J'EMMENAGE

Il suffit de téléphoner à la société Hydra, au minimum 2 jours ouvrés avant 02 32 97 42 61.

Une fois les démarches effectuées un contrat vous sera adressé, ainsi qu'une facture correspondant aux frais d'accès au service, un livret d'accueil, une fiche tarifaire et les règlements des services de l'eau et de l'assainissement.



JE DEMENAGE

Vous pouvez résilier votre contrat d'abonnement par mail ou par courrier 8 jours minimum à l'avance (nouvelle adresse, date de départ, et relevé de compteur à indiquer). Vous restez titulaire de l'abonnement et des consommations afférentes tant que le contrat n'est pas résilié. L'enregistrement de la résiliation sera confirmé par écrit par l'exploitant dans un délai d'un mois.



JE CHANGE DE SITUATION FAMILIALE

En cas de naissance, mariage, divorce, décès... informez notre service clientèle par tous moyens (mail, appel, courrier). Un changement de situation a une influence sur votre consommation et, en conséquences, sur votre facture.