



## **Fonctionnement de l'alarme fuite sur vos compteurs d'eau**

La phase d'installation des nouveaux compteurs d'eau auprès de l'ensemble des 30.000 abonnés se termine. Désormais, chacun est facturé pour sa consommation réelle en eau potable. Sur chacun de vos nouveaux compteurs se trouve une tête radio. Elle permet aux agents du SERPN de venir les relever automatiquement deux fois par an sans entrer dans votre domicile. La relève se fait par onde radio avec une voiture qui passe à proximité de votre lieu d'habitation \*. (\*sauf cas particuliers). A chaque passage des agents, une alarme fuite peut être détectée, si votre compteur d'eau enregistre un passage d'eau continu sur votre installation privée.

**En cas d'alarme fuite**, l'agent du SERPN dépose dans votre boîte aux lettres un constat vous avertissant de cette fuite. Vous devez ensuite suivre les instructions fournies dans ce constat.

**En cas de fuite constatée par vous-même (hors périodes de relèves)**, contactez aussitôt le service clientèle qui vous transmettra les documents de constat de fuite à remplir. Ces documents sont également à votre disposition par simple téléchargement sur le site Internet :

[www.serpn.fr](http://www.serpn.fr) Rubrique « Documents à Télécharger ».

Le SERPN n'intervient pas après compteur (chez vous), la réparation de la fuite est à votre charge. Par contre, **après avoir apporté la preuve que vos travaux de réparations ont été effectués** (facture plombier, tickets de caisse...), **le SERPN mettra en place sa garantie fuite d'eau sur votre prochaine facture.**

Vous supporterez uniquement le paiement d'une consommation égale à votre consommation habituelle majorée d'une fois cette dernière. A défaut de références suffisantes, nous considérons votre consommation habituelle comme étant égale à 40 m<sup>3</sup>/an par personne au foyer. Pour un même branchement, un abonné peut prétendre à cette garantie, sous réserve de ne pas en avoir bénéficié dans les 3 années précédentes.

Sachez que vos compteurs d'eau sont tous munis d'un œillet en verre situé en dessous des chiffres de votre compteur d'eau. Fermez l'ensemble de vos robinets, si ce témoin passe de la couleur blanche à la couleur noire par alternance, cela vous informe immédiatement que de l'eau passe dans votre installation.

Ce système vous permet ainsi de vérifier régulièrement votre installation d'eau sans attendre les deux passages annuels des agents du SERPN.

Pour tout contact :

**Service clientèle** (abonnement, facture, consommation, résiliation.....)

02 35 77 87 37 (Du Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h)

**Service technique** (urgence, assistance, fuite, dépannage....)

02 35 77 85 00 (24h/24) - messagerie indiquant le téléphone du personnel technique en astreinte