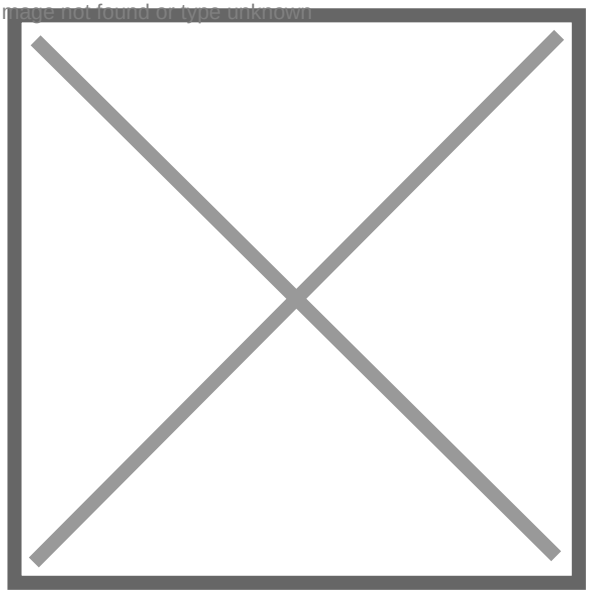
Image not found or type unknown



# Fuite d'eau importante et invisible

Par **Puck**, le **07/02/2018** à **19:08**

Bonjour, tout d'abord merci à ceux qui prendront le temps de me lire et de s'occuper de notre cas.

Nous sommes une école maternelle et élémentaire privée montée sous le statu d'association 1901. Nous louons des locaux commerciaux, et nous avons été victime d'une fuite d'eau terriblement importante, sans toutefois qu'il soit possible d'en constater des signes quelconques.

Commençons par les données, voici la consommation mensuelle (en litre) chez Véolia pour les mois concernés, d'avril 2017 à janvier 2018 :
Avril : 29091 (conso normale)
Mai : 76110 (+ 47019)
Juin : 161796 (+ 85686)
Juillet : 243256 (+ 81460)
Août : 377627 (+ 134371)
Septembre : 452777 (+ 75150)
Octobre : 474552 (+ 21775, donc + 445461 par rapport à avril)
Novembre : 460701 (- 13851)
Décembre : 336360 (? 124341)
Janvier : 19536 (- 104805)

soit au total 2631806 litres au lieu des 167291 litres sur la même période l'an passé, quelques [fluo]2464515 litres[/fluo] de trop donc.

Nous avons été avisé de la fuite grâce à avis de refus de prélèvement automatique le 15 décembre. En effet, nous n'avions pas sur notre compte les 2153€ réclamés. Suite à cela

nous avons immédiatement coupé l'eau au compteur (une semaine sans eau dans une école maternelle je vous laisse imaginer).

Nous avons immédiatement pris contact avec Véolia, et demandé l'intervention (de bénévole compétent en premier lieu) puis de professionnel (facture à l'appui) qui ont été incapables de trouver ni l'origine ni de signe de la fuite. Après en avoir informé notre bailleur, il a lui aussi fait venir un professionnel expert qui a recherché la fuite avec un gaz traceur, sans succès là non plus. Les professionnels ont tout deux proposé d'insérer un tuyau dans celui existant entre le compteur et les locaux (environ 60m au total). Toutefois notre bailleur a soulevé l'impossibilité de la manipulation car une autre réparation avait déjà eu lieu sur la même portion de tuyau (avec du mortier) pour un problème similaire, du temps des locataires précédents.
Le problème a finalement été contourné avec la pose début janvier 2018 d'un autre tuyau en surface : en effet l'ancien passe sous le parking de béton, le chantier que cela demandait dépasse l'entendement.

Durant la totalité de cette période, nous n'avons JAMAIS reçu de contact de quelque ordre que ce soit de la part de notre fournisseur d'eau Véolia, et pour cause : les informations nous concernant chez Véolia étaient erronées ! En effet nous constatons cela avec consternation en se connectant à notre compte client : que ce soit le nom de l'association, l'adresse postale ou l'adresse électronique, rien n'est correct. Sauf bien évidement l'adresse du compteur, qui elle est bien orthographiée. Nous n'avons donc JAMAIS (et j'insiste) reçu d'avis ou quoi que ce soit, toutes les démarches ont été de notre fait.

Véolia nous a indiqué nous avoir prévenu en octobre par courrier de cette consommation anormale, nous n'avons bien évidement rien reçu. Et comme nous pouvons tous le constater au regard des données ci-dessus, cela faisait déjà plusieurs mois que la consommation était excessive. Notez bien qu'il est possible chez Véolia de consulter notre consommation par jour sur l'espace client Véolia, il est donc absolument impossible que cette fuite soit passée inaperçu chez eux durant si longtemps : 7 mois pour nous en informer, si nous avions reçu le courrier.

Nous venons d'apprendre que la loi Warsmann ne s'appliquait pas aux associations, hélas, et Véolia nous a donc prélevé d'un premier montant de 2153€ le 15 janvier (la moitié du montant dû). Malgré tout suite à notre demande, nous avons bénéficié d'un (je cite) "dégrèvement de 1477 m3 sur les parts assainissement", ce qui représente donc environ de 2300€ (difficile à dire précisément).

Pour Véolia le problème est réglé, nous avons régulé la situation. Mais nous avons perdu dans l'affaire plus de 2000€, ce qui est pour notre association une véritable petite fortune.

Nous avons également contacté notre assurance qui nous a précisé qu'elle (je cite) "ne couvre pas les sinistres". J'imagine que la personne voulait parler de ce type de sinistre, mais j'ai trouvé le petit lapsus quelque peu amusant.

Si je résume donc : une fuite qu'il n'a pas été possible de localiser, plusieurs personne (dont des professionnels spécialisés) peuvent en témoigner, sur une portion de tuyau qui a déjà subit des réparations par le passé, l'impossibilité d'être prévenu par notre fournisseur d'eau et une assurance qui ne couvre pas les sinistres.

Nous avons contacté une association de consommateur, mais bien entendu ils n’œuvrent pas

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

auprès des professionnels.

C'est un peu en désespoir de cause que je me tourne donc vers vous pour savoir quels recours nous reste-t-il afin de tenter de récupérer la somme qui nous a été prélevé...

Je remercie une seconde fois l'ensemble des personnes qui auront pris le temps de me lire, et j'attends avec impatience des éventuelles solutions ...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés