

# La protection contre le gel

En hiver, pour atténuer l'effet des températures négatives, voici quelques astuces :

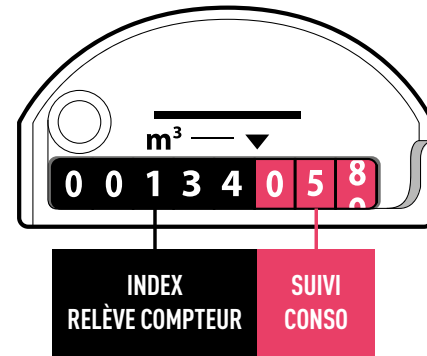
- 1 Maintenez le local (cave, garage, remise...) dans lequel il est installé à une température positive, dite « hors gel ». L'objectif est triple : protéger votre compteur, les conduites publiques mais aussi vos propres installations privées qui y sont raccordées.
- 2 Entourez vos installations de matériaux isolants (polystyrène, isolant naturel...). Évitez toutefois la laine de verre qui absorbe l'humidité et le film réfléchissant qui empêche la relève à distance.
- 3 Si votre compteur est installé dans un regard (fosse) en extérieur, évitez d'ouvrir le regard pour limiter les déperditions de chaleur. Si son accès est nécessaire, prenez vos précautions de sécurité avant d'y accéder et veillez à remettre en place la protection isolante du compteur en refermant.
- 4 En cas d'absence prolongée, il est conseillé de fermer le robinet avant et après compteur et de vider les installations d'eau pour éviter le gel des conduites.

## INSTALLATIONS GELÉES, QUE FAIRE ?

- > Couper l'eau.
- > Dégeler l'installation à l'aide d'un sèche-cheveux et non d'une flamme.
- > Vidanger l'installation.

# La lecture de votre index

Témoin de votre consommation, le compteur est sous votre responsabilité. Pour mieux comprendre le fonctionnement de cet élément essentiel de votre installation, le SDEA vous guide tout au long de son utilisation.



**Les chiffres sur fond noir** correspondent à l'index de votre compteur en mètres cubes. C'est sur la base de cet index que votre consommation sera facturée.

**Les chiffres sur fond rouge** (hectolitres, décalitres, litres voir décilitres) ne figurent pas sur votre facture. Ils vous aident à surveiller votre consommation et à détecter une éventuelle fuite.



### CONTACTEZ-NOUS !

Pour obtenir plus d'informations concernant votre compteur, le SDEA se tient à votre entière disposition via ses conseillers techniques **du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 au 03 88 19 29 50**



[www.sdea.fr](http://www.sdea.fr)



Syndicat des Eaux et de l'Assainissement Alsace-Moselle

1, rue de Rome  
Espace Européen de l'Entreprise  
SCHILTIGHEIM  
CS 10020  
67013 STRASBOURG CEDEX  
[www.sdea.fr](http://www.sdea.fr)



l'Eau, votre service public

# Mon compteur & moi

Comprendre, lire et suivre ma consommation

> GESTION





## Le remplacement de votre compteur

### POURQUOI ?

Dans le cadre de la modernisation de ses installations publiques, le SDEA remplace progressivement les compteurs d'eau de plus de 15 ans.

**Cette opération obligatoire est entièrement prise en charge.** Elle vise à améliorer la qualité du service rendu, à sécuriser vos installations et à garantir le bon fonctionnement de votre compteur.

### COMMENT ?

Si votre compteur est concerné par le renouvellement, vous recevrez un courrier pour planifier l'intervention.

**Dans un souci d'optimisation,** un technicien en intervention dans votre voisinage, peut se présenter chez vous avant même que vous receviez le courrier.

### À NOTER !

Chaque membre du SDEA possède une carte professionnelle à son nom. En cas de doute sur l'identité de votre interlocuteur, n'hésitez pas à lui demander de vous la présenter.

### 15 ANS

**C'est l'âge de votre compteur**  
Il doit être remplacé par un nouveau système pour en garantir le bon fonctionnement. Votre installation sera mise en conformité si besoin pour la sécuriser.

### 0 EURO

**Le remplacement de votre compteur ne vous coûte rien.**  
Il est entièrement pris en charge par la collectivité dans le cadre de sa mission de service public.

### 98%

**C'est le taux de satisfaction client\***  
Suite au remplacement du compteur, une enquête vous est proposée. Ses résultats mettent à l'honneur le professionnalisme des agents SDEA. Votre avis compte, partagez-le !  
\*taux moyen évalué de 2010 à 2016.

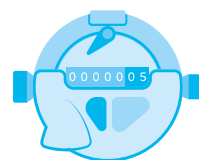
### DEVEZ-VOUS ÊTRE PRÉSENT LORS DE L'INTERVENTION ?

Oui, pour permettre au technicien d'accéder à votre compteur d'eau et en certifier la relève avant son retrait. L'index de votre nouveau compteur débutera alors à 0 pour une facturation lisible au plus près de votre consommation réelle.

Vous retrouverez sur votre facture :

- **La consommation de votre ancien compteur** depuis votre dernière facture jusqu'à l'index relevé au moment du remplacement.
- **La consommation de votre nouveau compteur** en fonction de l'index relevé avant facturation.

## Une évolution en 5 chiffres clés



### 25

**C'est l'article de votre règlement de service**  
Il rend obligatoire le changement de votre compteur obsolète. Vous trouvez ce document en ligne sur [www.sdea.fr](http://www.sdea.fr), Rubrique LES SERVICES / Mes documents pratiques ou sur simple demande.



### 2 HEURES

**C'est la durée maximum de l'intervention**  
Elle comprend la pose du nouveau compteur, la remise en état des lieux et la relève, en votre présence, de votre index de consommation.



### ET EN CAS DE REFUS ?

Sans retour de votre part à ses différentes relances, le SDEA sera alors déchargé de toute responsabilité en cas de litige ultérieur (surconsommation liée à un compteur endommagé ou défectueux) et les frais de réparation et de remplacement de compteur seront à votre charge.



## La relève de votre consommation

Votre compteur est relevé au moins une fois par an par un technicien du SDEA ou par une personne mandatée par votre collectivité. Pour ce faire, deux types de relève existent :

### LA RELÈVE MANUELLE

- Un technicien se présente à votre domicile et doit pouvoir accéder à votre compteur.
- En cas d'absence, il dépose dans votre boîte aux lettres une carte T préaffranchie à renvoyer complétée au SDEA. Vous pouvez également relever votre compteur en créant votre Espace Client en ligne sur [www.sdea.fr](http://www.sdea.fr).
- À défaut de retour, dans un délai de 3 jours, votre prochaine facture sera basée sur une consommation estimée.

### LA RADIO-RELÈVE

Le SDEA déploie progressivement cette technologie innovante permettant la relève à distance depuis la rue. Un système qui présente, bien des avantages :

- + **de LIBERTÉ** : l'agent SDEA obtient l'index de votre compteur sans entrer dans votre domicile. Vous n'avez plus besoin d'être présent !
- + **de PRÉCISION** : votre alimentation en eau est sécurisée, les surconsommations sont mieux détectées.
- + **de CHOIX** : vous pouvez toujours vérifier manuellement votre index et suivre votre consommation quand bon vous semble.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Le compteur n'émet d'ondes que lors de la relève, 2 fois par an maximum. Sa puissance d'émission est généralement 80 fois plus faible qu'un téléphone portable.