

# FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DE FACTURE SUITE À UNE FUITE D'EAU - LOI WARSMANN (1/8)



Qu'est ce que le formulaire de dégrèvement de facture (loi Warsmann) ?

Conformément au décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012, votre facture d'eau peut être réduite (sous conditions) suite à une fuite.

Pour cela 4 conditions réglementaires doivent être remplies :



- 1) Le local alimenté doit être un **local d'habitation**.
- 2) La consommation inhabituelle doit être due à **une fuite sur canalisation survenue entre le compteur et vos équipements privés**. Sont exclues les fuites dues aux appareils ménagers, chasse d'eau, robinetterie, cumulus ou système d'arrosage hors canalisations d'alimentation...
- 3) La consommation d'eau **doit excéder au moins le double du volume d'eau moyen consommé** dans le même local d'habitation pendant une période équivalente, au cours des 3 années précédentes.
- 4) Fournir une **attestation d'une entreprise de plomberie que la fuite a bien été réparée**. Téléchargez ici le modèle d'attestation. L'attestation doit spécifier la localisation de la fuite, la date de réparation et l'index du jour de la réparation. Une réparation effectuée par vos soins ne sera pas considérée comme recevable.
- 5) La fuite doit être réparée dans un délai d'un mois **après réception de la première alerte d'anomalie de consommation ou, à défaut d'information préalable, de la réception de la facture**.

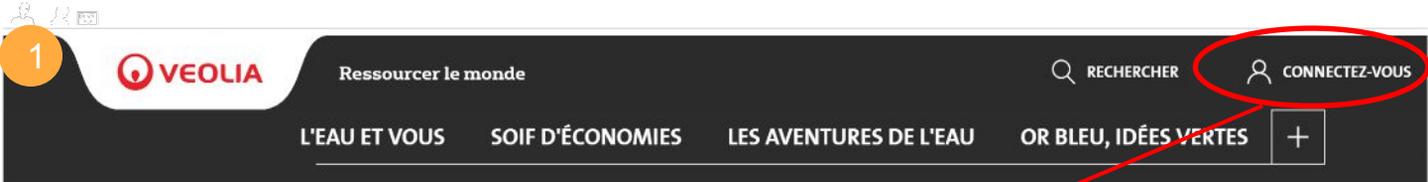
*A noter : Une réparation effectuée par vos soins ne sera pas considérée comme recevable !*

A noter : En remplissant ce formulaire, vous n'obtiendrez pas une annulation mais une réduction de votre facture. Si vous n'êtes pas en prélèvement mensuel, pensez à régler une partie de cette facture pour éviter les frais de relance. Vous pouvez, par exemple, régler un montant correspondant à la dernière facture non concernée par la fuite.

# FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DE FACTURE SUITE À UNE FUITE D'EAU - LOI WARSMANN (2/8)

Comment accéder au formulaire de dégrèvement de facture (loi Warsmann) ?

Rendez-vous sur [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)



Informations locales, paiement en ligne, relation consommateurs... Localisez-vous pour accéder à tous vos services et à votre espace personnel. Merci de sélectionner une commune dans la liste déroulante ci-dessous.

GENILAC(42800)

Vivez une expérience interactive pour suivre le périple de l'eau

Vous êtes d'abord invité à renseigner la commune sur laquelle vous disposez d'un abonnement Veolia.



### L'eau dans ma ville

Besoin d'informations sur le service de l'eau dans ma commune (sa qualité, son prix...) ? C'est ici !

Votre code postal ou votre commu



### Mes démarches

-  Je demande un raccordement au réseau
-  J'emménage
-  Je relève mon compteur
-  Je paye ma facture



### Mon espace personnel

Communiquer avec mon service consommateurs, consulter mes factures, communiquer mon relevé de compteur d'eau...

Je me connecte à mon espace personnel sécurisé. J'y accède, quand je veux, d'où je veux, avec mon application mobile :

[Télécharger Veolia & moi - Eau](#)

Votre adresse mail

Créer mon espace personnel  
Mot de passe oublié

**Bon à savoir** : Pour déposer une demande, vous devez avoir un espace personnel rattaché au contrat concerné par la fuite.

**Connectez vous à votre espace personnel .  
C'est par ici !**

# FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DE FACTURE SUITE À UNE FUITE D'EAU - LOI WARSMANN (3/8)

2

- Vos contrats
- Vos factures et correspondances**
- Votre consommation
- Vos demandes
- Gérer votre espace personnel



### Vos contrats

Accéder à tous les détails de vos abonnements auprès de nos services.



### Vos factures

Consulter, payer vos factures et choisir le mode de paiement qui vous convient.



### Votre consommation

Suivre, estimer votre consommation d'eau et son évolution.



### Vos demandes

Retrouver l'historique de tous vos échanges avec nos services.

Cliquez sur "Vos factures"



### L'application mobile

Tout mon service consommateur dans la main

[En savoir plus](#)

### Une question ?

- > Nous contacter
- > Foire aux questions
- > Réclamation
- > Mentions légales
- > RGPD - Protection de vos données
- > [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)

### La Newsletter



La newsletter de mon service consommateur: des conseils et toujours plus d'informations sur mon service d'eau

[Accéder à la Newsletter](#)

3

## Vos factures et correspondances

Détails de facture du contrat sélectionné

**4 PLACE D ARMES**  
 Votre référence: XXXXX  
 N° de compteur: XXXXX  
[Voir le contrat](#)

Votre facture du: 05/05/2021 Non Réglée

Montant : 335.42 € [Payer ma facture](#)

Prochaine facture le 11/2021

### Liste de vos factures

| Date d'émissions | Type de document | Número de facture | Montant        | Télécharger |
|------------------|------------------|-------------------|----------------|-------------|
| 05 / 05 / 2021   | Facture          | XXXXX             | 335.42 € T.T.C |             |
| 29 / 10 / 2020   | Facture          | XXXXX             | 279.19 € T.T.C |             |
| 29 / 10 / 2020   | Courrier         | XXXXX             |                |             |
| 30 / 04 / 2020   | Facture          | XXXXX             | 249.44 € T.T.C |             |
| 14 / 11 / 2019   | Facture          | XXXXX             | 443.96 € T.T.C |             |
| 15 / 05 / 2019   | Facture          | XXXXX             | 244.58 € T.T.C |             |

[Voir plus de factures](#)

**3 Contrats en cours**

Sans groupe

- ▶ 4 PLACE D ARMES
- ▶ CHEMIN D'IZANDON
- ▶ LES ARCS 1800

### Pensez-y

En cas de paiement en ligne de votre facture, la transaction n'apparaît sur votre espace client que sous 48h

Si votre plan de mensualisation en cours n'apparaît pas dans la liste des documents disponibles, vous pouvez contacter votre service client pour en demander une copie

[Consulter la FAQ "Factures et paiement"](#)

Découvrez si vous êtes éligibles à une réduction de facture en cas de fuite d'eau

Découvrez en vidéo les aides pour payer votre facture d'eau

[Diminuer votre facture d'eau de façon simple](#)

Cliquez sur "Fuite d'eau" afin de découvrir si vous êtes éligible à une réduction de facture.

# FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DE FACTURE SUITE À UNE FUITE D'EAU - LOI WARSMANN (4/8)

4

[Retour à la liste de questions : Facture et paiement](#)

## Suite à une fuite d'eau, ma facture peut-elle être réduite ?

Votre facture peut être plafonnée si vous remplissez 5 conditions. Vous pouvez alors déposer votre [dossier en ligne](#).

- 1) Le local alimenté doit être un **local d'habitation**.
- 2) La consommation inhabituelle doit être due à une **fuite sur canalisation** survenue entre le compteur et vos équipements privatifs. Sont exclues les fuites dues aux appareils ménagers, chasse d'eau, robinetterie, cumulus ou système d'arrosage hors canalisations d'alimentation...
- 3) La consommation d'eau doit **excéder au moins** le double du volume d'eau moyen consommé dans le même local d'habitation pendant une période équivalente, au cours des 3 années précédentes.
- 4) Fournir une attestation d'une entreprise de plomberie que la fuite a bien été réparée. Téléchargez [ici](#) le modèle d'attestation. L'attestation doit spécifier la localisation de la fuite, la date de réparation et l'index du jour de la réparation. Une réparation effectuée par vos soins ne sera pas considérée comme recevable.
- 5) La fuite doit être réparée dans un délai d'un mois après réception de la première alerte d'anomalie de consommation ou, à défaut d'information préalable, de la réception de la facture.

### Questions liées

[> Comment savoir si j'ai une fuite d'eau ?](#)

**Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ?**



Lisez attentivement les 5 conditions indiquées ci-dessous afin de plafonner votre facture. Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, votre démarche ne pourra pas aboutir.

Puis cliquez sur le lien "dossier en ligne"

## Plafonnement des factures d'eau (Loi Warsmann)

Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 pris en application de l'article 2 de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011, dite loi Warsmann, codifié à l'article L.2224-12-4 du CGCT. [En savoir plus](#)

### Le plafonnement de facture

La loi Warsmann permet le plafonnement de vos factures d'eau en cas de consommation anormale. Cela permet de réduire une facture qui serait trop importante.

Le plafonnement est possible sous certaines conditions. [En savoir plus](#)

Dans ce cas, votre paiement sera plafonné au double de votre consommation moyenne.

### Déposer un dossier de plafonnement

Le dépôt de dossier se fait en quelques minutes.

Pour déposer un dossier, munissez vous :

- de l'attestation de réparation de l'entreprise de plomberie numérisée au format .pdf (télécharger [le modèle d'attestation](#) )
- de vos codes de connexion à votre espace personnel

Déposer un dossier

[Retour à la page d'accueil](#)

Cliquez sur "Déposer un dossier"

# FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DE FACTURE SUITE À UNE FUITE D'EAU - LOI WARSMANN (5/8)

Comment remplir mon formulaire de dégrèvement de facture (loi Warsmann) ?

## Plafonnement des factures d'eau (Loi Warsmann)

1

### Munissez vous de l'attestation de réparation

Remplie par l'entreprise de plomberie et numérisée au format .pdf. (télécharger un [modèle d'attestation](#))

Celle-ci doit obligatoirement spécifier :

- Le numéro SIRET/SIREN de l'entreprise
- La localisation de la fuite
- La mention " fuite réparée "
- La date de la réparation
- Le relevé du compteur à la date de la réparation

### Sélectionnez l'abonnement concerné par la fuite

Depuis l'encart "Contrats en cours" à droite .

L'abonnement sélectionné apparaît en bleu.

Retour Suivant



Avant de commencer la démarche, **munissez-vous de votre attestation de réparation**. Vous pouvez télécharger un modèle en cliquant sur le lien bleu "modèle d'attestation". **Vous en trouverez l'exemple en [annexe](#).**

**Bon à savoir :** Votre attestation doit contenir le numéro de SIRET/SIREN de l'entreprise de votre plombier, la localisation de la fuite, la mention "fuite réparée", la date de la réparation et le relevé du compteur à la date de la réparation.

**Sélectionnez le contrat** en vigueur dans la rubrique Contrat en cours. Si nécessaire, vous pouvez le rattacher à votre compte.

2



Il s'agit d'un local d'habitation \*

Oui Non

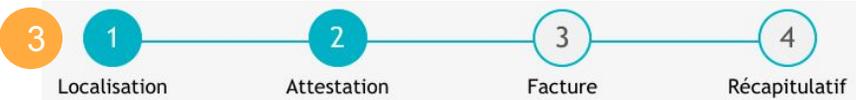
Retour Suivant

Confirmez le type de local en cliquant "**Oui**" pour un local d'habitation ou "**Non**" pour un autre type de local

Puis cliquez sur le bouton "**Suivant**"

# FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DE FACTURE SUITE À UNE FUITE D'EAU - LOI WARSMANN (6/8)

## Comment remplir mon formulaire de dégrèvement de facture (loi Warsmann) ?



### Attestation de réparation de l'entreprise de plomberie \*

Celle ci doit obligatoirement spécifier :

- Le numéro SIRET/SIREN de l'entreprise
- La localisation de la fuite
- La mention " fuite réparée "
- La date de la réparation

→ Joindre l'attestation du plombier

Taille maximale : 6Mo. Extension autorisée : .pdf

### Relevé du compteur à la date de la réparation \*

Elle doit être indentique à celle renseignée dans l'attestation.

Relevez les chiffres blancs sur fond noir



Le relevé du compteur en m3

### Date de constatation de la fuite \*

dd/MM/yyyy

Retour

Suivant

Joignez votre **attestation remplie par votre plombier.**

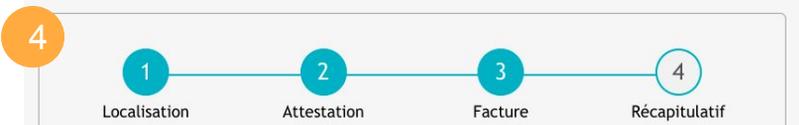
**Attention : Ce document doit être sous format PDF !**

Inscrivez votre **relevé de compteur à la date de la réparation de votre fuite.** Cela permet de calculer le volume de la fuite.

**Ce relevé doit être identique à celui inscrit sur votre attestation.**

Notez la **date de constatation de la fuite.**

Cliquez sur **"Suivant"**



### Facture d'eau concernée par la fuite \*

Il faut faire autant de demandes de plafonnement qu'il n'y a de factures concernées par la fuite.

| Date d'émission | Montant       | Numéro de la facture |
|-----------------|---------------|----------------------|
| 04/03/2021      | 26.72 € T.T.C | XXXXX                |

Sélectionner

Retour

Suivant

Cliquez sur **"Sélectionner"** pour toutes les factures concernées depuis le début de votre fuite d'eau.

Cliquez sur **"Suivant"**

# FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DE FACTURE SUITE À UNE FUITE D'EAU - LOI WARSMANN (7/8)

Comment remplir mon formulaire de dégrèvement de facture (loi Warsmann) ?

5

1 Localisation      2 Attestation      3 Facture      4 Récapitulatif

Je soussigné

Numéro de téléphone \*

certifie avoir constaté une fuite à la date du

à l'adresse suivante

Il s'agit d'un local d'habitation

Numéro de la facture concernée

Date d'émission de la facture

Montant de la facture

Attestation de réparation

Relevé du compteur à la date de la réparation

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements ci-dessus.

Toute fraude ou fausse déclaration de ma part sur les circonstances du sinistre entraînera la possible perte de mon droit à un plafonnement sur ma facture d'eau.  
Notre service consommateurs se réserve le droit, en application du décret du 24 septembre 2012, de vous contacter afin de convenir d'une visite de contrôle.

Inscrivez votre **numéro de téléphone** afin que nous puissions vous contacter, si besoin.

Après avoir bien vérifié l'ensemble de vos informations, cochez cette case afin de certifier sur l'honneur l'exactitude de vos informations.

Cliquez sur "Envoyer ma demande" et le tour est joué !



# FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DE FACTURE SUITE À UNE FUITE D'EAU - LOI WARSMANN (8/8)



Comment remplir mon formulaire de dégrèvement de facture (loi Warsmann) ?

## Nous avons bien reçu votre dossier

Nos services vont contrôler votre éligibilité au plafonnement de votre facture.

En attendant l'instruction du dossier, nous vous prions de nous adresser un règlement partiel calculé sur votre consommation moyenne habituelle.

Un conseiller clientèle interrompra le processus de relance de votre facture et la facturation d'éventuelles pénalités de retard associées.

Ce règlement viendra en déduction des sommes qui seraient encore dues à l'issue du traitement de votre dossier de demande de plafonnement.

[Accéder à mes factures](#)

A noter : Après examen de votre dossier, nous vous informerons dès le processus de vérification établi.

A noter : En remplissant ce formulaire, vous n'obtiendrez pas une annulation mais une réduction de votre facture. Si vous n'êtes pas en prélèvement mensuel, pensez à régler une partie de cette facture pour éviter les frais de relance. Vous pouvez, par exemple, régler un montant correspondant à la dernière facture non concernée par la fuite.

# INFORMATIONS PRATIQUES

## L'ATTESTATION DE RÉPARATION DE LA FUITE

### DÉCLARATION DE SINISTRE FUITE

Référence de votre abonnement au service de l'eau :  
(indiquée sur votre facture)

#### Constat de la fuite

Je soussigné(e) Madame / Monsieur  
certifie avoir constaté une fuite en date  
du (j/mm/aaaa).....  
à l'adresse :  
.....

#### Localisation de la fuite

dans le regard ou fosse compteur

- sur canalisations/ tuyaux enterrés, encastrés non accessibles
- sur canalisations/ tuyaux apparents
- dans le vide sanitaire
- piscines et leurs installations techniques
- bassins et installations d'arrosage automatique
- appareils à effet d'eau<sup>1</sup>, à préciser : .....
- autres, à préciser **obligatoirement** : .....

#### Origine de la fuite

- vétusté de l'installation
- suite à des travaux
- catastrophe naturelle
- autre, à préciser **obligatoirement** : .....

#### Circonstances de la fuite :

Précisions sur l'origine de la fuite :  
.....  
.....

Télécharger la version originale à imprimer

EXEMPLE

#### Réparation de la fuite

##### PROFESSIONNEL ayant réparé la fuite :

Nom de la société : .....

Adresse de la société : .....

Je soussigné(e) Mme/ M.....chez.....

certifie avoir réparé la fuite en date du (j/mm/aaaa).....

à l'adresse : .....

Visa et Cachet du Professionnel

Justificatifs de réparation de la fuite, à joindre **obligatoirement** : Attestation de réparation

Relevé de votre compteur d'eau (en m3) à la date de la réparation : .....

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements susvisés. Toute fraude ou fausse déclaration de ma part sur les circonstances du sinistre entraînera la perte de mon droit à un possible dégrèvement sur ma facture d'eau.

Fait à ..... le .....

Signature

- Tous les champs de ce formulaire sont à remplir **obligatoirement** pour la recevabilité de votre dossier.
- Notre service clientèle se réserve le droit, en application du décret du 24 septembre 2012, de vous contacter afin de convenir d'une visite de contrôle.

<sup>1</sup> Exemples d'appareils à effet d'eau : WC, chasse d'eau, chauffe-eau, cumulus, radiateurs, appareils électroménagers

# COMMENT DÉTECTER UNE FUITE ?

Voici deux tests pour vérifier si vous avez une fuite d'eau :



1/ Fermez tous les robinets et éteignez tous les appareils consommant de l'eau. Si le petit disque de votre compteur d'eau tourne rapidement, vous avez une fuite.



2/ Avant de vous coucher, relevez les chiffres de votre compteur d'eau après avoir fermé chaque robinet. Si le lendemain matin le relevé du compteur n'est pas identique, vous avez une fuite.

## Bon à savoir :

Pour retrouver votre vidéo explicative des différentes techniques pour détecter votre fuite d'eau, [cliquez ici](#).

*A noter : Toutes nos vidéos sont sous-titrées.*



Pour plus d'informations, vous retrouvez aussi votre chaîne YouTube : [Veolia - Service Consommateurs de l'Eau](#)

The screenshot shows the YouTube channel page for 'Veolia - Service consommateurs de l'eau' with 1,83 k abonnés. The navigation bar includes ACCUEIL, VIDÉOS, PLAYLISTS, COMMUNAUTÉ, CHAÎNES, and À PROPOS. Under 'Vidéos en ligne', there are five video thumbnails:

- Film App mobile Veolia & Moi - Eau avec le télérelev...** (1:05, 196 vues)
- La mensualisation de vos factures d'eau - version...** (1:53, 1,4 k vues)
- Les bons gestes de l'eau** (1:43, 588 vues)
- Veolia : Maîtrisez votre consommation d'eau** (2:04, 16 k vues)
- Veolia - Nos 5 promesses** (2:09, 621 vues)