

VOS QUESTIONS LES PLUS FREQUENTES

Quelles sont les données enregistrées et transmises par la télérelève ?

Les seules données enregistrées par le module radio et transmises par le réseau de télérelève sont les suivantes : l'identification du module radio ; deux index journaliers horodatés afin de pouvoir calculer la consommation journalière ; le débit minimum et maximum quotidien ; des alarmes éventuelles (fuite après compteur, retour d'eau, risque de gel, compteur retourné, déconnexion d'un émetteur de son compteur, etc)

Le Syndicat Durance Luberon et son prestataire BIRDZ s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel. Ces informations sont destinées uniquement au bon fonctionnement du service et ne sont en aucun cas transmises à un quelconque service extérieur.

Pourquoi mes données télérelevées ne sont-elles pas encore visibles ?

Certains abonnés peuvent encore ne pas voir l'ensemble de leurs données de consommations télérelevées dans leur espace personnel. En effet, l'infrastructure réseau dont le déploiement s'est achevé fin 2025 est en cours de renforcement pour garantir la remontée des index télérelevés pour l'ensemble des abonnés.

La télérelève est-elle payante ? Quels sont les changements sur ma facture ?

Ce nouveau service ne représente aucun coût supplémentaire pour les abonnés. Il est pris en charge intégralement par le Syndicat Durance Luberon. Ce service est inclus dans le prix de l'eau.

Si vous n'êtes pas mensualisé, vous recevez deux factures par an, établies sur votre consommation réelle et non plus basées sur des estimations.

Si vous êtes mensualisé, votre mensualité sera calculée à partir de votre dernière facture basée sur votre consommation réelle.

Qui dois-je contacter pour avoir des renseignements sur la télérelève ?

Notre service Relations Abonnés est à votre écoute du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 / 13h30 à 17h30 et le vendredi de 8h00 à 12h00 au 04 90 79 06 95. Vous pouvez également nous adresser directement votre demande via votre [espace personnel rubrique/Démarches/Demande libre/Télérelève](#) ou consulter notre Foires Aux Questions (FAQ) sur notre site internet disponible sur <https://www.duranceluberon.fr/teleleve>.

VOTRE ESPACE PERSONNEL DISPONIBLE 7J/7, 24H/24



Facilitez-vous la vie et créez en 1 seul clic votre espace personnel !

💧 **Effectuez** vos demandes d'abonnement et de résiliation en ligne

💧 **Consultez et téléchargez** vos factures

💧 **Modifiez** vos coordonnées bancaires ou vos données personnelles

💧 **Payez** vos factures

💧 **Suivez journalièrement** votre consommation d'eau

💧 **Echangez** avec le Syndicat Durance Luberon

Les + de votre espace personnel

Simple et intuitif avec une utilisation rapide et facile.

Pratique disponible 7J/7, 24H/24.

Sécurisé en vous connectant avec vos identifiants personnels.

Des difficultés pour vous connecter ? Des questions ?

Contactez-nous !

Votre service public de l'Eau à votre écoute

109, Avenue Jean Moulin - 84120 Pertuis

Tél. 04 90 79 06 95 - Email : contact-regie@duranceluberon.fr

Pour plus d'informations :
www.duranceluberon.fr et

Syndicat Durance Luberon, un membre actif



Durance Luberon
L'eau, un Service Public

Avec votre compteur télérelève, maîtrisez votre consommation d'eau

Mode d'emploi



Grâce à votre compteur télérelève,

- ✓ Suivez votre consommation d'eau journalière
- ✓ Bénéficiez d'un service d'alerte en cas de suspicion de fuite

photos: Canva. Conception et réalisation : Service Communication Syndicat Durance Luberon - Janvier 2026

RENDEZ-VOUS SUR VOTRE ESPACE PERSONNEL

Pour accéder au service de la télérelève, rendez-vous sur www.duranceluberon.fr et connectez-vous sur votre espace personnel <https://espace-personnel.duranceluberon.fr>

Vous vous connectez pour la première fois ?

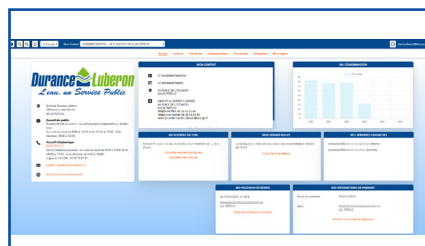
Créez votre espace personnel en quelques clics. Pensez à vous munir de votre dernière facture d'eau.

Des difficultés pour vous connecter? Consulter notre plaquette "Tout savoir sur mon espace personnel"



Vous disposez déjà d'un espace personnel ?

Rendez-vous sur la rubrique "Télérelève" de votre tableau de bord.



TOUT SAVOIR SUR VOTRE SERVICE DE TÉLÉRELÈVE

Le télérelevé consiste à équiper votre compteur d'eau d'un module qui enregistre automatiquement les volumes consommés puis les transmet, via un réseau radio, à une plateforme internet sécurisée.

➔ QUELS AVANTAGES POUR VOUS ?

Le relevé des compteurs s'effectue sans avoir besoin d'accéder à vos installations privées. Moins de dérangement et plus d'efficacité dans la récupération de votre index. La télé-relève vous permet :

Un meilleur service

- Plus de confort et de tranquillité, vous n'êtes plus dérangé lors des relevés.
- Toutes vos factures sont calculées sur votre consommation réelle.

Un meilleur suivi de vos consommations

- Vous pouvez suivre votre consommation réelle journalière : mieux la comprendre pour mieux la maîtriser.
- Vous bénéficiez d'une information instantanée : le Syndicat Durance Luberon vous alerte par mail ou SMS s'il y a suspicion de fuite chez vous.

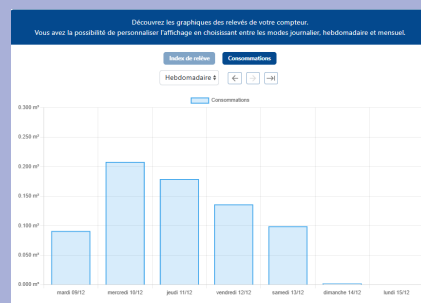


3 modes de suivi de vos consommations

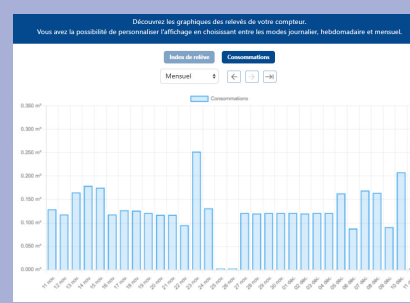
Suivi des index de relève de votre compteur



Suivi de vos consommations en m³ hebdomadaires



Suivi de vos consommations en m³ mensuelles



TOUT SAVOIR SUR VOTRE SERVICE D'ALERTE

Pour vous accompagner à mieux maîtriser votre consommation et préserver la ressource en eau, le Syndicat Durance Luberon a mis en place un système d'alerte, qui détecte en continu toute consommation anormale et vous avertit par mail ou SMS.

➔ UN SERVICE D'ALERTE EN CAS DE SUSPICION DE FUITE : pensez à mettre à jour vos coordonnées

En cas d'écoulement permanent détecté sur le compteur c'est à dire un débit continu mesuré sans arrêt depuis 24h minimum, le Syndicat Durance Luberon vous informe par e-mail ou SMS (à défaut par courrier) afin que vous puissiez agir rapidement.

Attention : Pour bénéficier pleinement ce service d'alerte, il est indispensable que vous vérifiez, complétiez ou mettiez à jour vos coordonnées (adresse e-mail et numéro de téléphone portable) dans votre espace personnel. Sans ces informations, le service ne pourra pas vous contacter rapidement en cas d'anomalie détectée.

➔ A RÉCEPTION DE L'ALERTE, AGISSEZ RAPIDEMENT

Si vous avez reçu une alerte concernant un écoulement permanent, cela signifie que votre compteur a détecté un débit continu inhabituel, pouvant traduire une fuite ou un robinet resté ouvert.

Voici les étapes à suivre :

- **Vérifiez immédiatement vos installations intérieures :** robinets, chasses d'eau, adoucisseurs, arrosage automatique, chauffe-eau, etc. Assurez-vous qu'aucun point d'eau n'est resté ouvert ou qu'aucun appareil ne consomme en continu.
- **Inspectez les zones sensibles :** regardez autour des WC, de l'évier, du ballon d'eau chaude, des appareils ménagers, si possible, vérifiez votre réseau extérieur (compteur, regard, robinet extérieur, arrosage) et le cas échéant votre vide-sanitaire.
- **Surveillez votre espace personnel :** vous y trouverez le détail de vos consommations, utile pour comprendre l'origine de l'anomalie et vérifier le retour à la normale. **A noter : l'affichage de votre index télérelevé journalier peut être consultable sur votre espace personnel sous un délai minimum de 48 heures.**

