

## Vous n'avez plus d'eau et le problème persiste ?

Si, **ET SEULEMENT SI**, après avoir :

- informé la SWDE du problème via le numéro d'appel repris ci-avant ;
- après vous être renseigné auprès d'un voisin pour savoir s'il est dans la même situation de panne que vous (pour être certain que la panne ne provient pas de votre propre installation) ;
- **après avoir patienté plus de trois heures** sans avoir pu constater une amélioration de la situation ;

***Pourquoi trois heures ?** Parce qu'il faut laisser le temps aux services de dépannage de se mobiliser, de se rendre sur les lieux (parfois difficilement accessibles avec un véhicule ordinaire, certains captages étant en pleine nature), de trouver exactement l'emplacement et la cause de la panne, de faire rapport de la situation, de réparer et, le cas échéant, de trouver le matériel nécessaire à la réparation (certaines conduites sont obsolètes et le matériel employé à l'époque n'est plus disponible, il faut trouver des solutions alternatives, ce qui prend parfois du temps).*

ALORS, nous vous invitons à **laisser un message sur la boîte vocale du Chef des Travaux** communal dont voici le **numéro de GSM : 0495/18 37 36**.

Le message contiendra :

- vos nom et prénom avec le numéro d'appel auquel on peut vous joindre ;
- l'adresse du lieu concerné par la panne ;
- la confirmation que vous avez bien informé la SWDE de la situation ;
- un bref descriptif de la situation : plus d'eau au robinet, plus de pression, rupture d'une canalisation en dehors de votre propriété, etc.
- la raison essentielle pour laquelle la panne engendre de graves conséquences dans le cadre de vos activités, professionnelles ou autre : commerce Horeca, soins urgents à prodiguer nécessitant de l'eau potable, collectivité (repas), ...

Le Chef des Travaux prendra alors contact avec les services concernés afin d'obtenir une évaluation de la situation et nos services pourront, en fonction des renseignements obtenus, agir en conséquence si cela s'avère nécessaire.

Une information sera alors publiée - UNIQUEMENT si la situation est jugée préoccupante - via les canaux de communication habituels : Facebook « LR en ligne », le site Internet, Be-Alert (n'oubliez pas de vous inscrire via <http://be-alert.be/fr> ), les personnes de référence qui relayeront l'information. La SWDE devrait également communiquer via leur site Internet référencié ci-dessus.

Quoiqu'il en soit, en cas de panne, il est inutile de s'énerver. Cela ne résoudra pas le problème et provoquera *in fine* un stress supplémentaire aux personnes qui s'activent à réparer (parfois dans des conditions météorologiques déplorables).

**IMPORTANT** : en cas de panne de grande envergure (qui touche plusieurs communes), sachez qu'un ordre de priorité absolue est défini. Les communes qui disposent sur leur territoire d'un hôpital, d'une prison, d'un centre pour personnes présentant des pathologies nécessitant des soins médicaux sont prioritaires, et ainsi de suite.