



***Syndicat Intercommunal des Eaux Laffon Ladebat***

*65, rue Charles-de-Gaulle*

*55 210 HEUDICOURT-SOUS-LES-COTES*

*Tél : 03 29 89 32 29*

*Courriel : [siell@orange.fr](mailto:siell@orange.fr)*

*Site Internet : [www.siell.fr](http://www.siell.fr)*

## DOSSIER D'ACCUEIL DES USAGERS ET ABONNÉS

Votre branchement,

**Votre compteur,**

**Votre consommation,**

**Votre installation privée,**



## DOSSIER D'ACCUEIL DES USAGERS ET ABONNÉS

### Sommaire

<b>1</b>	<b>Le SIELL vous accueille</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>La souscription / résiliation d'abonnement auprès du service d'eau</b> .....	<b>3</b>
2.1	À l'arrivée dans les lieux.....	3
2.2	Au départ des lieux .....	3
<b>3</b>	<b>Le compteur</b> .....	<b>4</b>
3.1	La relève.....	4
3.2	Comment lire, relever votre compteur d'eau et déclarer votre index .....	4
3.3	Le relevé de votre compteur d'eau : .....	4
3.4	La lecture de votre compteur d'eau : .....	4
3.5	Déclarer l'index de votre compteur .....	5
3.6	Les contrôles : .....	5
3.7	Le changement / renouvellement de compteur .....	6
<b>4</b>	<b>Les installations intérieures de l'abonné</b> .....	<b>6</b>
4.1	Sécurisation de l'installation privée en cas d'absence .....	6
<b>5</b>	<b>Comment protéger votre compteur et vos installations</b> .....	<b>7</b>
5.1	Conseil n°1 : Protéger son compteur et ses canalisations contre le gel.....	7
5.2	Conseil n°2 : En cas d'absence prolongée .....	7
5.3	Conseil n°3 : Les compteurs installés dans un regard .....	8
5.4	Conseil n°4 : Comment faire si vos canalisations sont gelées ? .....	8
<b>6</b>	<b>Faites un point régulier sur votre consommation</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Que faire en cas d'une consommation élevée ?</b> .....	<b>9</b>
7.1	Vérifier l'historique de votre consommation .....	9
7.2	Faites le point sur votre consommation .....	9
7.3	Détectez une fuite .....	9
7.4	Quels sont les recours à la suite de la détection d'une fuite ?.....	9
<b>8</b>	<b>L'alerte du service en cas d'augmentation anormale de la consommation</b> .....	<b>10</b>
8.1	L'application de la loi dite « Warsmann » .....	10
8.2	Les restrictions de la loi dite « Warsmann » .....	10

## Plan d'accès au SIELL



## 1 LE SIELL VOUS ACCUEILLE

Le SIELL vous accueille du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00, sauf fermeture exceptionnelle.

En dehors des heures d'ouverture, un service d'astreinte assure toute intervention jusqu'au joint après compteur. Suivez les instructions communiquées par l'accueil téléphonique.

Pour contacter le SIELL, vous pouvez :



- Appeler au 03 29 89 32 29
- Envoyer un courriel à [siell@orange.fr](mailto:siell@orange.fr)
- Écrire ou vous rendre physiquement au 65, rue Charles de Gaulle 55210 Heudicourt-sous-les-Côtes (voir plan d'accès en page 1)

## 2 LA SOUSCRIPTION / RÉSILIATION D'ABONNEMENT AUPRÈS DU SERVICE D'EAU

### 2.1 À l'arrivée dans les lieux

En tant que futur usager du SIELL, il est impératif de :

- **Vous faire connaître auprès du SIELL**, et ce, a minima une dizaine de jours avant ou au plus tard le jour de votre arrivée afin de souscrire un abonnement,
- **Communiquer l'index du compteur** avec la date de relève,
- **Vous assurez de la bonne prise en compte de la souscription** auprès du SIELL par la réception du contrat d'abonnement et du dossier d'accueil.
- **Transmettre toutes les informations nécessaires à la création de votre dossier.**



### 2.2 Au départ des lieux

En tant qu'abonné sur le départ, Il est recommandé :

- **D'informer le SIELL**, a minima une dizaine de jours avant votre départ, afin de prendre connaissance des modalités de résiliation,
- **De communiquer au SIELL par écrit l'index du compteur** avec la date de relève, via le formulaire que le service vous aura transmis,
- **De fermer le robinet APRÈS COMPTEUR** et les robinets intérieurs,
- **De s'assurer de la bonne prise en compte de la résiliation auprès du SIELL** (confirmation de la demande, facture de résiliation, ...).



Plus tôt le service administratif du SIELL est informé par le futur abonné de son arrivée ou par l'utilisateur de son départ, plus vite son dossier sera traité et moins il y aura de risque d'une situation litigieuse.



## Information très importante et issue du guide de recommandation du Médiateur de l'eau :

"Le Médiateur de l'eau rappelle qu'en vertu de la loi Hamon du 17 mars 2014, il est impératif de souscrire un abonnement auprès du service compétent sur la commune pour bénéficier de ses services.

De même, l'abonné doit procéder à la résiliation de son abonnement lors de son départ s'il ne souhaite plus en bénéficier.

À défaut, il se verra facturer les consommations/abonnements dont il pourra estimer ne pas être redevable (ex : consommations de l'occupant suivant). "

## 3 LE COMPTEUR

Le compteur est le témoin de votre consommation d'eau. Son dysfonctionnement peut ainsi se répercuter sur votre consommation et donc sur votre facture. Le compteur est la propriété du SIELL, mais **il vous incombe, propriétaire ou locataire, d'en assurer sa protection**. En cas de dégradation ou destruction, son remplacement est à vos frais. **Le robinet avant compteur et le compteur ne doivent en aucun cas être manipulés sans l'intervention des techniciens du SIELL**. Dans le cas contraire et en cas de litige, vous pourriez être tenu responsable et l'ensemble des frais pourrait vous incomber.

### 3.1 La relève

Il vous est recommandé de :

- **Relever régulièrement votre compteur** (a minima une fois par mois) et ce même **en dehors des périodes de relève**, notamment lors de la réception d'une facture basée sur une estimation de consommation.
- **Si le service des eaux n'a pas pu relever votre index** de consommation, vous êtes généralement invité à relever le compteur et **transmettre au service un index par le biais de tout moyen mis à votre disposition (carton T, téléphone, Internet...)**, et/ou demander l'intervention d'un agent pour procéder à la relève

L'index de votre compteur est composé **des chiffres blancs sur fond noir**.

### 3.2 Comment lire, relever votre compteur d'eau et déclarer votre index

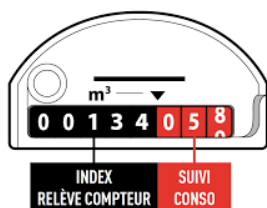
### 3.3 Le relevé de votre compteur d'eau :

Votre compteur d'eau est relevé au moins une fois par an par un agent agréé du SIELL, sauf si vous êtes absent. Depuis 2011, le SIELL vous propose également un relevé confiance, c'est pourquoi vous pouvez trouver au cours des mois de mars et d'avril un carton préaffranchi à nous renvoyer, **même si votre compteur se trouve dans un regard à l'extérieur de votre propriété**.



### 3.4 La lecture de votre compteur d'eau :

Votre compteur d'eau indique votre consommation d'eau en mètre cube (1m<sup>3</sup> = 1000 litres).



L'index de votre compteur est composé **des chiffres blancs sur fond noir**.

**Les chiffres rouges ne sont pas à reporter sur votre facture**, ils correspondent aux unités inférieures au mètre cube : hectolitres, décalitres, litres et, parfois, décilitres.

### 3.5 Déclarer l'index de votre compteur

- **Par courrier** : Si vous avez trouvé un carton dans votre boîte aux lettres, il vous suffit de noter vous-même l'index de votre compteur d'eau (uniquement les chiffres blancs sur fond noir) et de retourner la carte dans le délai d'un mois.

**RELEVÉ ANNUEL DES COMPTEURS D'EAU**

Nom Prénom : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_ Commune : \_\_\_\_\_

Madame, Monsieur,  
Le technicien du SIELL est passé relever votre compteur d'eau le .....  
En raison de votre absence, il n'a pas pu faire son travail. En conséquence, veuillez nous retourner le plus rapidement possible l'index de votre compteur en inscrivant dans la grille ci-dessous l'index de votre compteur :

**INDEX DU COMPTEUR :**

--	--	--	--	--	--

(n'indiquez que les chiffres noirs ou sur fond noir, pas les chiffres rouges)

Vous pouvez aussi téléphoner l'index de votre compteur au : 03 29 89 32 29, ou le déclarer sur le site Internet [www.sieill.fr](http://www.sieill.fr) (Espace Usagers % Déclarer son index en ligne)

D'avance merci

- **Par Internet** : Il vous suffit de compléter le formulaire et de cliquer sur le bouton "Déclarer mon index".

Connectez-vous sur le site Internet du SIELL ([www.sieill.fr](http://www.sieill.fr)) cliquez sur l'onglet "Espace usagers", puis sur la sous-rubrique "Déclarer son index en ligne" et de remplir le formulaire (munissez-vous de votre dernière facture d'eau).



- **Par téléphone** : Composez le 03 29 89 32 29 et déclarez votre index de compteur au service facturation



### 3.6 Les contrôles :

Si une surconsommation est identifiée et qu'aucune fuite n'est décelée, c'est souvent le bon fonctionnement du compteur qui est remis en cause par l'abonné.

Il est à noter que les dysfonctionnements des compteurs sont très rares. Néanmoins, le SIELL peut vous recommander de pratiquer un test de jaugeage. Suivant les résultats, le SIELL pourra proposer de procéder à un étalonnage, voire à une expertise.

Après avoir effectué un contrôle par jaugeage, si vous estimez que l'écart de comptage est +/- de 4%, vous pouvez demander une expertise au SIELL. À l'issue de celle-ci et après étude approfondie de l'état du totalisateur, le laboratoire indique si le compteur est conforme ou non.



**En cas de conformité, le coût relatif à l'expertise est à votre charge.**

Dans le cas contraire, l'expertise sera prise en charge par le service, qui devra également rectifier la ou les factures de consommation impactées par l'anomalie.

Il vous est recommandé d'être présent lors de la dépose du compteur qui doit être étalonné ou expertisé et de procéder à un relevé contradictoire, a minima prendre une photographie du compteur avant la dépose.

### 3.7 Le changement / renouvellement de compteur

Le SIELL peut être amené à déposer à tout moment le compteur pour diverses raisons :

- Dans le cadre du déploiement d'un système de relève à distance,
- En cas de dysfonctionnement (ex : blocage) ou de contrôle (ex : étalonnage)
- Dans le cadre du renouvellement en application de la réglementation.



Il vous est recommandé de :

- **Ne pas refuser son remplacement.** L'abonné pourrait s'exposer à des frais supplémentaires,
- **Se rendre disponible ou se faire représenter** afin de procéder à un relevé contradictoire tant du compteur déposé que du nouveau compteur
- **Relever l'index** avant l'intervention en notant la date
- **Prendre des photos** des 2 compteurs
- **Demander le feuillet du bordereau de changement** et si un doute apparaît ou si vous contestez un des index relevés, de se manifester immédiatement auprès du SIELL.

**Le compteur est sous votre responsabilité. En cas de destruction ou de détérioration de ce dernier, le remplacement est à vos frais. Il est donc important de le protéger contre tout dommage.**

## 4 LES INSTALLATIONS INTÉRIEURES DE L'ABONNÉ

### 4.1 Sécurisation de l'installation privée en cas d'absence

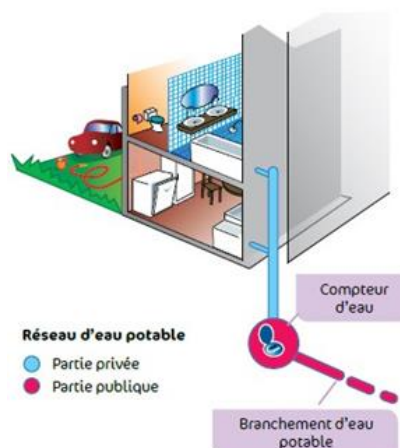
Le Médiateur de l'eau vous rappelle que la limite entre la partie privée et la partie publique du branchement se situe généralement au niveau du joint après compteur.

Extrait du guide de recommandations du Médiateur de l'eau :

**"L'abonné a la garde et la surveillance du compteur dans son ensemble, mais ne peut se servir des accessoires situés en domaine public avant compteur.** Il est courant de voir des abonnés vidanger leur installation en coupant l'eau et en laissant les robinets intérieurs ouverts. Or, si le robinet avant compteur n'est pas étanche, l'eau pourra s'écouler lors de l'absence de l'abonné par les robinets intérieurs laissés ouverts. Le volume d'eau consommé et perdu sera alors à sa charge.

Il est recommandé à l'utilisateur de :

- Ne pas manipuler le robinet avant compteur pour couper l'arrivée d'eau, celui-ci restant la propriété du service
- Ne pas laisser les robinets (intérieurs, de purge ou autre) ouverts après la purge des canalisations. L'abonné doit fermer son robinet après compteur ou demander au service de couper l'alimentation en amont du branchement (longues absences)
- Suivre la procédure ci-après en cas d'absence prolongée : procéder à la purge de l'installation puis à la fermeture de tous les robinets de l'installation et enfin fermer le robinet après compteur. "





## 5 COMMENT PROTÉGER VOTRE COMPTEUR ET VOS INSTALLATIONS

Avec le froid, le gel de votre compteur ou de vos canalisations peut rendre impossible la circulation de l'eau dans votre maison et endommager votre installation. Le dégel peut ensuite faire apparaître des fuites importantes.

Le SIELL vous donne ses conseils pour permettre à votre compteur et vos installations de passer l'hiver en douceur.

### 5.1 Conseil n°1 : Protéger son compteur et ses canalisations contre le gel

Si votre compteur est situé dans un local (cave, garage, remise ...), veillez à ce que la température y soit toujours hors gel. Si cela est impossible, vous pouvez également protéger votre compteur d'eau, les conduites publiques, mais aussi vos propres canalisations privées qui y sont directement raccordées.

Nous vous conseillons de les calfeutrer avec des plaques de polystyrène, de la mousse de polyéthylène ou d'utiliser une housse de protection pour compteur, disponible dans le commerce. Cette protection sera également efficace contre les chocs. Il est en revanche fortement déconseillé d'utiliser des journaux, de la laine de verre ou de roche qui retiennent l'humidité.

**Attention** : Ces mesures ne font que retarder l'action du gel, sans pour autant garantir une totale protection en cas de température très basse sur une longue période.

#### Autre information très importante et issue du guide de recommandation du Médiateur de l'eau :

" Le Médiateur rappelle qu'en période hivernale, l'abonné doit protéger le compteur pour l'empêcher de geler. Le compteur est sous la responsabilité de l'utilisateur. En cas de destruction ou de détérioration de ce dernier, le remplacement est à ses frais. Il est donc important de le protéger contre tout dommage "

### 5.2 Conseil n°2 : En cas d'absence prolongée

Attention, une vague de froid peut toucher votre installation en votre absence. Certains contrats d'assurance habitation sont sévères et prévoient une réduction des plafonds d'indemnisation si l'assuré ne prend pas ses précautions !

Si votre logement reste sans chauffage plus de 3 jours pendant la période hivernale :

- **Fermez le robinet** d'alimentation générale **APRÈS COMPTEUR**,
- Vidangez les circuits d'alimentation et de chauffage, sauf s'ils sont protégés par un produit antigel

#### Information très importante et issue du guide de recommandation du Médiateur de l'eau :

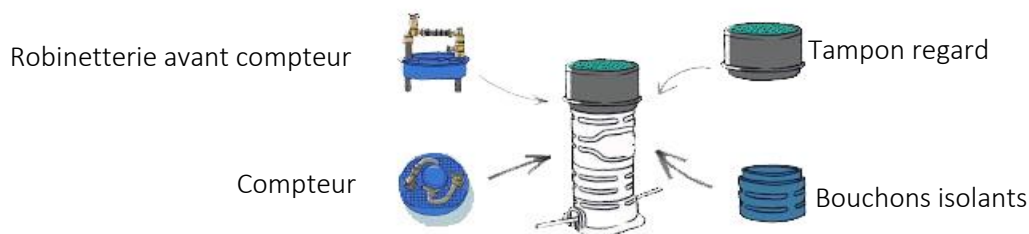
"Le Médiateur rappelle à l'abonné que la limite entre la partie privée et la partie publique du branchement se situe généralement au niveau du joint après compteur. **L'abonné a la garde et la surveillance du compteur dans son ensemble, mais ne peut se servir des accessoires situés en domaine public avant compteur.** "





### 5.3 Conseil n°3 : Les compteurs installés dans un regard

Pour les compteurs installés dans un regard à l'extérieur des locaux d'habitation, il ne faut pas ouvrir le regard pendant les périodes de gel, de manière à maintenir une température positive dans le regard. En effet, la chaleur du sol en profondeur assure l'apport calorifique nécessaire au maintien de cette température. Si toutefois une ouverture (de courte durée) du couvercle du regard est nécessaire, veillez à remettre en place de manière adéquate les isolants existants. **Dans le cas contraire et en cas de litige, vous pourriez être tenu responsable et l'ensemble des frais pourrait vous incomber.**



### 5.4 Conseil n°4 : Comment faire si vos canalisations sont gelées ?

Vous n'avez plus d'eau ?

Si vous pensez que la cause du problème est un tuyau gelé, ce conseil va vous aider à le localiser, à le dégeler.

Si vous vous trouvez sans eau, la première chose est de comprendre si cela concerne votre habitation seulement ou si vos voisins sont également touchés. S'ils le sont, le manque d'eau est probablement dû à un problème d'alimentation du secteur et vous devez contacter le SIELL.

Si vous êtes le seul sans eau, vous avez probablement un tuyau gelé. Il est important d'essayer de décongeler le blocage le plus rapidement possible, car l'expansion de l'eau peut faire éclater le tuyau, causant une fuite d'eau au dégel.



- **Identifiez le blocage,**
- **Coupez l'eau au robinet d'arrêt général après compteur,**
- **Ouvrez un robinet (le plus proche),**
- **Procédez au dégivrage :** Utilisez un sèche-cheveux en partant du robinet ouvert en remontant vers le froid. Prenez garde, la canalisation peut éclater à tout moment et l'eau peut s'échapper. **NE JAMAIS UTILISER une flamme nue ou un pistolet à air chaud (décapeur thermique)**, cela pourrait endommager les canalisations et créer un risque d'incendie.
- **Purgez votre réseau,**
- **Vérifiez les éventuels dégâts sur vos installations,**
- **Ouvrez progressivement le robinet d'arrêt général.**

## 6 FAITES UN POINT RÉGULIER SUR VOTRE CONSOMMATION

Il convient de **surveiller régulièrement votre installation privative et votre compteur**, afin de vous assurer de son bon fonctionnement, de détecter d'éventuelles fuites et éviter une surconsommation. **Une surveillance accrue est conseillée à la fin d'une période de froid soutenu.**

Prenez soin de relever votre compteur d'eau mensuellement et d'en déduire votre consommation.



## 7 QUE FAIRE EN CAS D'UNE CONSOMMATION ÉLEVÉE ?

Un courrier du service, votre relevé ou votre facture indique une consommation anormalement élevée ? **Vous devez avant tout comprendre l'origine** de cette consommation inhabituelle. Les causes peuvent être multiples, mais vous pourrez les identifier en suivant quelques conseils simples.



### 7.1 Vérifier l'historique de votre consommation

La **consommation** de vos précédentes factures a peut-être été **sous-estimée**. La **hausse correspond** alors simplement à un **réajustement** après un relevé du compteur. Pour le savoir, vérifiez si vos dernières factures étaient basées sur des estimations, **votre service facturation est à votre disposition** au 03 29 89 32 29.

### 7.2 Faites le point sur votre consommation

Vous avez peut-être modifié vos habitudes de consommation d'eau, pour diverses raisons :

- Remplacement d'un appareil, du type chauffe-eau ;
- Modification du débit de certains appareils à la suite de l'intervention d'un plombier ;
- Remplissage d'une piscine ou mise en place d'un arrosage automatique ;
- Accueil d'une nouvelle personne dans votre foyer.



### 7.3 Détectez une fuite

Pour **repérer une fuite**, nous vous conseillons de **vérifier l'ensemble de vos points d'eau**, en priorité les plus sensibles : chasses d'eau, cumulus et canalisations. Attention, certaines fuites sont invisibles. Il est conseillé d'effectuer au plus vite un test fuite.

### 7.4 Quels sont les recours à la suite de la détection d'une fuite ?

**Il est important d'agir rapidement** après avoir constaté ou reçu un courrier du SIELL vous informant d'une consommation très élevée pour éviter une surconsommation importante ou des dégâts matériels. Bénéficiez de quelques informations et conseils pour localiser votre fuite et connaître les conditions éventuelles d'un écrêtement "Loi WARSMANN"

Pour plus de précision, vous pouvez :

- Consulter les différents articles du présent dossier d'accueil
- Consulter l'article 3.4 du règlement du service des eaux, disponible sur le site Internet [www.suell.fr](http://www.suell.fr) rubrique "[Espaces usagers](#)", "[Télécharger un formulaire](#)",
- Contacter le service au 03 29 89 32 29, une personne répondra à vos questions.

## 8 L'ALERTE DU SERVICE EN CAS D'AUGMENTATION ANORMALE DE LA CONSOMMATION

### 8.1 L'application de la loi dite « Warsmann »

Le SIELL a l'obligation légale de vous alerter en cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau (articles L.2224-12-4 III bis du CGCT et R.2224-20-1 II du CGCT – Loi Warsmann).

Pour rappel, cette loi prévoit **pour un local d'habitation, un plafonnement de la consommation d'eau au double de la moyenne habituelle en cas de fuite sur canalisation d'eau potable après compteur, réparée par une entreprise de plomberie.** Si vous présentez ces éléments au SIELL **dans le délai d'un mois à compter de l'information de consommation anormale faite par le service.** Pour rappel, cette information doit être délivrée au plus tard lors de l'édition de la facture.

**Si les conditions sont respectées,** vous pouvez bénéficier d'un écrêtement sur votre facture d'eau potable : Vous ne serez pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de votre consommation moyenne.

Il vous est recommandé de :

- Prendre connaissance en détail des informations données par le service concernant l'application de la loi dite « Warsmann »
- En cas de fuite, faire réparer celle-ci dans les délais les plus brefs afin de réduire la perte d'eau.

### 8.2 Les restrictions de la loi dite « Warsmann »

Le texte s'applique « aux augmentations de volume d'eau consommé dues à une fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, **à l'exclusion** des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage. » Il est donc clair qu'un écoulement sur un lave-linge, un radiateur, un chauffe-eau, un adoucisseur ou une douche ne permettra pas l'application d'un écrêtement.

Il vous est recommandé de vérifier régulièrement vos installations afin de les entretenir et relever le compteur une fois par mois pour prévenir d'éventuels écoulements

Prenez soin de relever votre compteur d'eau mensuellement et d'en déduire votre consommation.



Pour plus d'informations, vous pouvez nous contacter au 03 29 89 32 29, une personne répondra à vos questions ou un technicien vous rappellera.