

Inf'eau clients

N°25 Votre lettre d'information sur le service de l'eau



JANVIER 2025

Votre facture d'eau évolue

L'essentiel en un clin d'œil

Lecture facilitée, informations plus accessibles, mise en page clarifiée...
Zoom sur quelques points essentiels !

Téléchargez l'application mobile pour suivre votre consommation en direct

Message simplifié pour résumer vos opérations / informations

Vos informations personnelles regroupées

Votre consommation détaillée



Notre territoire est si précieux

Votre Espace Clients en ligne
espaceclients.eauxdemarseille.fr

Bonnes pratiques

Protégez vos équipements contre le gel

Avec l'arrivée du froid, votre compteur et vos canalisations peuvent geler, entraînant ainsi fuites ou coupures d'eau. Voici quelques conseils de prévention.

Que faut-il protéger ?

Les compteurs, les tuyaux extérieurs, les canalisations des locaux non chauffés, les installations et les robinets exposés au vent.

Comment ?

- **Isolez le compteur** en l'entourant avec des **sacs imperméables** qui contiennent du polystyrène ou avec des housses de protection. N'utilisez pas de laine de verre ou des chiffons qui retiendraient l'humidité.
- **Enrobez les tuyaux extérieurs** dans une gaine isolante.
- **Pendant les périodes de froid intense**, maintenez l'installation en service. Ouvrez éventuellement un robinet et assurez-vous qu'un très mince filet d'eau s'écoule en continu, pour éviter une rupture de canalisation.



Maîtrisez votre consommation avec MON EAU SEM

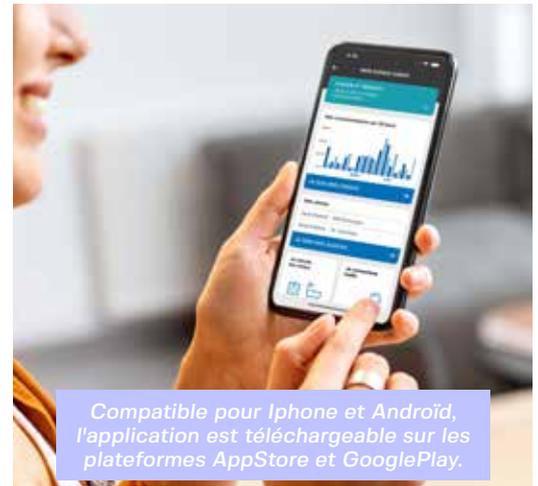


Vos démarches disponibles 7j/7 - 24h/24

L'application mobile MON EAU SEM vous permet d'accéder à la plupart des fonctionnalités de votre Espace Clients en ligne depuis votre téléphone ou votre tablette.

- **Contrôler et simuler sa consommation, gérer son abonnement, programmer des alertes de consommation par mail (avec un compteur télé-relevé), visualiser et télécharger ses factures, payer de manière sécurisée, souscrire au prélèvement automatique ou mensualisé, mettre à jour ses informations, effectuer des demandes en ligne 24h/24 et 7j/7...** Voici quelques-unes des principales possibilités offertes par MON EAU SEM.

Sans oublier "L'eau dans ma ville" : la rubrique qui vous permet de consulter les informations de votre commune sans avoir d'Espace Clients : qualité de l'eau, tarifs, charte service clients, règlements de service...



Compatible pour iPhone et Android, l'application est téléchargeable sur les plateformes AppStore et GooglePlay.



Surconsommation Du nouveau pour y faire face

Si vous avez souscrit au **paiement par prélèvement automatique**, la Société des Eaux de Marseille **renforce la sécurité et la transparence de son service** en mettant en place **un nouveau dispositif** vous permettant de **vous prémunir en cas de variation importante** de votre index de consommation. En parallèle de l'envoi de votre facture, vous recevez **un courrier ou un message vous informant de cette variation inhabituelle**. Vous avez alors la possibilité de **bloquer le prélèvement à venir**, fixé exceptionnellement à 40 jours.

Identifiez et réparez une fuite pour faire valoir vos droits.

Votre consommation anormale est probablement due à une fuite. Pour l'identifier, rien de plus simple : contrôlez l'index de votre compteur avant et après une période de non-utilisation de l'eau (la nuit par exemple). Si cet index varie, vous devez **faire vérifier et réparer votre installation par un professionnel**. Sur présentation du justificatif de réparation, vous pourrez bénéficier d'un **plafonnement éventuel** de votre facture d'eau, **conformément aux dispositions législatives et réglementaires du décret n°2012 1078 du 24/09/2012**.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur espaceclients.eauxdemarseille.fr, rubrique "Astuces et conseils/ Consommation d'eau anormale : attention aux fuites sur vos canalisations".