



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



## 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 SEMM



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

L'application mobile MON EAU SEMM 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 SEMM.

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 Eau de Marseille Métropole **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.eaudemarseille-metropole.fr](http://espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr), rubrique "Astuces et conseils/ Consommation d'eau anormale : attention aux fuites sur vos canalisations".**