

Inf'eau clients

PROTÉGEZ VOS ÉQUIPEMENTS CONTRE LE GEL

N°23 Votre lettre d'information sur le service de l'eau

DÉCEMBRE 2023

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 avec une housse de protection** ou en l'entourant avec des **sacs imperméables** qui contiennent du polystyrène. 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.



Bénéficiez gratuitement d'un kit de protection efficace et facile à installer.



Pour vous le procurer, rendez-vous dans l'une de nos agences, à La Ciotat, Aix-en-Provence, Trets, Forcalquier ou Bandol, muni de votre facture d'eau et d'une pièce d'identité.



Notre territoire est si précieux



Votre Espace Clients en ligne

espaceclients.eauxdemarseille.fr

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 télérelevé), 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.**



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

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...

Astuces et conseils

Choisissez le prélèvement bancaire et la mensualisation, c'est simple et pratique.

1. Tranquilité



Vous êtes prélevés à date d'échéance sur votre compte bancaire ou postal. Plus de risque d'oubli ou de pénalités de retard.

2. Sécurité



Vous recevez votre facture 14 jours avant la date de prélèvement afin d'avoir le temps de la contrôler.

3. Économie



Fini le papier et les envois de règlement par voie postale. Le prélèvement bancaire est gratuit et écologique.

Fuites d'eau

Les éviter et y faire face



Un robinet qui goutte gaspille 36 000 litres d'eau par an et une chasse d'eau qui fuit peut perdre jusqu'à 360 000 litres par an. Des fuites d'eau non réparées représentent environ 20 % de nos consommations d'eau. Selon l'Ademe, un robinet qui goutte **peut alourdir votre facture d'eau de 100 euros par an et jusqu'à 400 euros pour un simple filet d'eau !**

Comment identifier les fuites d'eau ?

Rien de plus simple avec le "Suivi-Conso". Avec son système de télérelevé à distance, votre compteur, vous permet non seulement de suivre vos consommations quotidiennes, mais également de programmer des alertes e-mail ou SMS en cas de dépassement inhabituel de consommation, ou lors d'une absence, comme vos vacances par exemple.

Si vous ne disposez pas du télérelevé, **relevé votre compteur d'eau le soir,**

puis au réveil avant la première utilisation de l'eau. Si les deux chiffres sont différents, il y a bien une fuite sur votre installation.

Une fois la fuite identifiée : que faire ?

La loi "Warsmann" vous permet de limiter une facture d'eau élevée, suite à une fuite d'eau sur les canalisations de votre domicile. Pour recourir à ce dispositif, vous disposez d'un délai d'un mois pour faire réparer la fuite par une entreprise de plomberie après sa détection (alerte de surconsommation ou facture d'eau). Vous devrez ensuite nous adresser une demande de dégrèvement accompagnée de l'attestation de réparation.