

# Inf'eau clients

Je me facilite la vie

N°19 Votre lettre d'information sur le service de l'eau

JANVIER 2023

## Je choisis la **prélèvement bancaire et la mensualisation**, c'est simple et pratique

Que vous soyez mensualisé ou non, ne vous souciez plus du jour où vous devez payer votre facture d'eau. Eau de Marseille Métropole s'occupe de tout.



### 1. Tranquilité

Vous êtes prélevé 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.

## Choisissez la mensualisation

Le même montant vous est prélevé chaque mois à date fixe. Il est calculé en fonction de votre consommation antérieure ou de la composition de votre foyer. Vous pouvez l'ajuster ou le suspendre quand vous le souhaitez sur votre Espace Clients en ligne ou par un simple appel à nos services.



## 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.

## Une nouvelle facture plus lisible et plus claire

Afin de vous permettre de mieux comprendre votre facture de consommation d'eau, nous avons repensé sa présentation. Zoom sur quelques points essentiels.

Échanges plus faciles grâce à un bloc contact mis en avant et harmonisé

Messages simplifiés et adaptés à vos habitudes de consommation



Répartition graphique des différentes rubriques

Historique de consommations sur vos dernières périodes.

## 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 télé-relevé 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 télé-relevé, **relevez 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.