

# Qu'est-ce que cela change pour les usagers ?

## SUEZ votre nouvel interlocuteur pour toutes vos sollicitations en matière d'eau potable

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025, votre contrat d'abonnement est transféré à SUEZ, qui devient votre unique interlocuteur pour toutes vos questions ou demandes : signaler un déménagement, demander la création d'un branchement neuf, signaler un manque d'eau, etc...



### Service client

Du lundi au vendredi de 8h à 19h  
et le samedi de 8h à 13h  
**0977 408 408** (appel non surtaxé)



### Interventions/ Urgences 24h/24

**0977 401 136** (appel non surtaxé)



[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)



### Accueil de proximité :

79 Avenue de Rome 83500 SEYNE-SUR-MER

Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h sur rendez-vous  
de 13h30 à 17h sans rendez-vous

**Prise de rendez-vous sur : [www.suez-rdv.fr](http://www.suez-rdv.fr)**

## Les prochaines étapes



### Une facture de fin de contrat, envoyée par la SEM fin d'année 2024

Vous avez reçu en décembre 2024, une facture de fin de contrat émise par la SEM, le précédent exploitant du service de l'eau, clôturant ainsi votre compte SEM. Pour toute question sur cette facture, veuillez contacter le service client de SEM sur le numéro téléphonique signalé sur votre facture.



### Une nouvelle facture, envoyée par SUEZ en juin-juillet 2025

Vous bénéficiez de 2 relèves et 2 factures par an, en juin-juillet et novembre-décembre de chaque année. Les usagers de la commune de Sanary qui recevaient 4 factures par an jusque-là bénéficieront à compter de 2025 de 2 factures par an.

Vous recevrez tous votre 1<sup>ère</sup> facture SUEZ en juin-juillet 2025. La commune de Bandol actuellement sous télérelève sera la première commune à être déployée sous nouvelle technologie de télérelève, puis suivront les déploiements sous télérelève des communes de Saint-Cyr-Sur-Mer puis Sanary-Sur-Mer.

Les usagers de la commune de Bandol bénéficieront dès leur première facture d'index télérelévés.

### Un prélèvement automatique et/ou une mensualisation à mettre en place avec SUEZ

En application du droit bancaire; vos coordonnées bancaires, n'ont pas été communiquées à SUEZ lors du transfert de votre abonnement.

Aussi, dès réception de votre première facture SUEZ, et à compter de cette date seulement, vous pourrez, en suivant les informations qui y figurent, remettre en place une solution de prélèvement automatique et/ou de mensualisation en créant votre compte sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr). Vos mensualités SEM ne seront plus prélevées à partir de janvier 2025.

### Un nouveau règlement de services

Le « règlement général du service » d'eau potable est un document qui définit les obligations réciproques entre l'abonné du service de l'eau et SUEZ.

À ce titre, vous y trouverez le cadre légal et réglementaire, les droits et obligations de chacune des parties, ainsi que les modalités d'exercice du service public de l'eau dans votre commune.

Ce document accompagnera votre 1<sup>ère</sup> facture. Vous pouvez aussi le retrouver sur le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

