



REGIE DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT DU PAYS DE MARTIGUES  
INFORMATION AUX ABONNES  
[FONCTIONNEMENT A COMPTER DU 11 MAI 2020](#)

La régie des Eaux et de l'Assainissement du Pays de Martigues est confrontée à une situation exceptionnelle, tant du fait des mesures pour lutter contre la propagation du COVID-19, que de l'attaque informatique dont ont été victimes ses services. Le réseau informatique a en effet subi une attaque sans précédent et nos équipes œuvrent actuellement pour restaurer les applications informatiques dans les meilleurs délais.

Durant cette période exceptionnelle, nous sommes mobilisés afin d'assurer la continuité du service et rester à l'écoute des abonnés. [Pour l'ensemble de vos démarches, nous vous incitons à privilégier l'accueil téléphonique et le dépôt de vos documents dans la boîte aux lettres située à l'entrée du site.](#)

La permanence téléphonique est proposée du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h, au **04 42 44 39 39**.

A compter du **11 mai**, l'**accueil physique** des abonnés sera de nouveau possible, mais il sera très limité et réservé aux urgences (mise en service d'un branchement par exemple). Les gestes barrières et les consignes de sécurité sanitaires seront appliqués.

### **CORRESPONDANCE**

Une **boîte aux lettres** à l'entrée de la Régie des Eaux et de l'Assainissement est à disposition des abonnés pour le dépôt de chèque pour règlement de leur facture, ou pour nous signaler un changement de situation (cf. liste des documents à fournir sur le site du pays de Martigues, rubrique En un clic > eau > vos démarches).

Nous réceptionnons également le **courrier** adressé à :  
Régie des Eaux, avenue Urdy Milou - BP 90007 - 13691 Martigues cedex

Et les **courriels** à : [rea-standard.courrier.paysdemartigues@ampmetropole.fr](mailto:rea-standard.courrier.paysdemartigues@ampmetropole.fr).

### **PAIEMENT**

Nous vous invitons à privilégier le règlement de votre facture par **chèque**, à l'ordre de la régie des Eaux et Assainissement. Merci de joindre à votre envoi le coupon figurant en bas de votre facture.

Vous pouvez également régler par **virement bancaire** (coordonnées bancaires de la régie figurant sur votre facture) en **indiquant impérativement votre numéro de site ou de facture** dans le libellé du virement. Tout virement sans référence sera rejeté.

Le règlement par **carte bancaire** sera de nouveau possible sur place, à compter du 11 mai :  
Les mardis et jeudis de 8H45 à 11H15  
Les lundis, mercredis et vendredis de 13H45 à 16H

### **PREMIERE FACTURATION 2020**

La première facturation 2020 sera effectuée avec plusieurs semaines de retard. Nous comptons sur votre compréhension.

La relève a cependant pu être réalisée normalement, et vous serez donc facturés selon l'index réel enregistré.

### **ABONNES MENSUALISES**

Si vous avez opté pour le prélèvement mensuel de vos factures d'eau, nous vous informons que les **mensualités d'avril, mai et juin 2020 ont été suspendues** en raison de notre panne informatique. Ces échéances seront reportées sur le solde de votre facture de décompte en fin d'année.

Si vous préférez régulariser différemment, vous pouvez contacter le service caisse par courrier ou par courriel à : [rea-caisse.paysdemartigues@ampmetropole.fr](mailto:rea-caisse.paysdemartigues@ampmetropole.fr).

Par ailleurs, nous vous rappelons qu'à compter de cette année, vous ne recevrez plus la simulation de facture intermédiaire qui vous était communiquée à titre indicatif. La relève semestrielle est maintenue et vous serez toujours informés dans le cas où une anomalie serait décelée.

Le décompte final restera établi à la même période et comprendra le détail de votre consommation annuelle (relèves des 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> semestres), déduction faite de vos mensualités.

En vous remerciant pour votre compréhension.