

LA MEDIATION DE L'EAU

• DE QUOI S'AGIT-IL ?

Favoriser le règlement amiable des Litiges

La Médiation de l'Eau a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement. Indépendant et impartial, le Médiateur de l'Eau est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

Bon à savoir :

- La Médiation est gratuite.
- L'avis rendu par le Médiateur est confidentiel et vous êtes libre de l'accepter ou non.
- La Médiation suspend les délais de recours légaux.
- Les parties peuvent, en cas de désaccord persistant, engager une action en justice. Mais elles ne peuvent, sauf accord entre elles, produire l'avis du Médiateur devant les tribunaux.

Toute procédure judiciaire interrompt la Médiation.

• DANS QUEL ESPRIT ?

Rapprocher les points de vue

Le Médiateur de l'Eau a pour mission de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution négociée. Indépendant et impartial, il partage les valeurs des Médiateurs du service public : écoute, respect des personnes, équité, transparence, respect du principe du contradictoire et confidentialité.

• QUAND SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Renouer le dialogue

Lorsque le litige concerne le service public de l'eau et/ou de l'assainissement.

Lorsque vous avez épuisé les voies de recours internes de l'entreprise ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis un mois à une réclamation envoyée par courrier à l'instance de recours la plus élevée dans l'entreprise concernée.

Attention !

Ce litige doit dater de moins de deux ans. Vous ne pouvez pas saisir le Médiateur si votre différend concerne :

- des rapports entre copropriétaires ou entre propriétaires et locataires ;
- des prestations que vous avez directement contractées avec l'entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau et de l'assainissement.

• QUI PEUT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Les abonnés, particuliers ou personnes morales, ainsi que les consommateurs résidant sur une commune dont le service est délégué à une entreprise membre de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau : Alteau, Suez Eau France, Saede, Saur, Sefo, Sogedo, Veolia Eau et leurs filiales. (Consultez la liste complète sur www.mediation-eau.fr)

Les abonnés et les consommateurs peuvent se faire représenter par une association de consommateurs.

• COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Ecrire et se faire entendre

Il vous suffit d'envoyer un courrier décrivant l'objet de votre litige, accompagné de la photocopie de tous les justificatifs nécessaires (coordonnées complètes, référence client, échanges de courriers avec l'entreprise, etc.) à l'adresse suivante :

Médiation de l'Eau • BP 40 463 • 75366 Paris Cedex 08

Le Médiateur dispose d'un mois, à compter de la date d'envoi de votre dossier, pour vous confirmer ou non que le litige rentre bien dans le champ de la médiation.

• QUE SE PASSE-T-IL ENSUITE ?

Le Médiateur a trois mois pour étudier votre dossier. Vos échanges avec lui se font par écrit. À l'issue de l'instruction du dossier, le Médiateur rend un avis qui doit permettre aux parties de résoudre leur différend de façon équitable. Vous restez libre de suivre ou non l'avis du Médiateur. Dans tous les cas, vous devez lui faire part de votre décision, ainsi qu'à l'entreprise qui doit elle aussi, suivre la même procédure. Lorsque l'entreprise et vous-même avez décidé de suivre l'avis du Médiateur, chacun doit tout mettre en œuvre pour remplir ses obligations de bonne foi. Vous pouvez, si vous le souhaitez, formaliser votre accord par écrit.