

Médiation de l'eau

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.

*La médiation est un processus qui permet le maintien ou le rétablissement des rapports entre l'abonné et son service d'eau ou d'assainissement suite à la survenance d'un litige. Elle est indépendante de tous services d'eau et d'assainissement et son processus est fondé sur des principes d'impartialité, d'écoute, de respect, d'équité et de confidentialité (échanges et avis).

Le processus de médiation est soumis au respect des principes et règles exposés dans la Charte de la Médiation de l'eau (consultable sur le site internet). Le recours à la Médiation de l'eau est gratuit pour les abonnés consommateurs, l'avis rendu par le Médiateur est confidentiel.

Quel est le rôle du médiateur de l'eau ?

Le Médiateur est indépendant des services d'eau et d'assainissement. Le Médiateur, une fois saisi, examine votre dossier avec un œil neuf et impartial. Il recherche une solution équitable pour résoudre le litige à l'amiable. Il rend un avis proposant une solution acceptable pour chaque partie. L'avis est produit dans un délai de 3 mois maximum à compter de la notification faite aux parties. En cas de litige complexe, le délai peut être prolongé.

Qui peut saisir le médiateur de l'eau ?

Tous les abonnés à un service d'eau ou d'assainissement peuvent saisir gratuitement le Médiateur de l'eau. Les consommateurs saisissant le Médiateur ont la possibilité de se faire représenter par un tiers de leur choix.

Comment saisir le médiateur ?

Si votre litige n'a pas pu être résolu par les voies de recours prévues en interne, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'eau :

En ligne : en remplissant le formulaire de saisie en ligne sur www.mediation-eau.fr

Par courrier : en envoyant le formulaire de saisine dûment rempli, téléchargeable sur le site internet à l'adresse suivante : Médiation de l'eau - BP 40463 - 75366 PARIS Cedex 08

Tout litige doit d'abord faire l'objet d'un traitement par les services du Pôle Intercommunal de l'Eau. Dans le cas où le litige persiste, l'abonné pourra solliciter le médiateur.