

LA MEDIATION DE L'EAU : FAVORISER LE REGLEMENT 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.

Elle intervient sur les différends portant sur la bonne exécution du service, et lorsque qu'aucune solution n'a pu être trouvée entre les parties prenantes.

Le Médiateur et son équipe accomplissent leur mission dans le respect des exigences de l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et du décret 2015-1382 du 30 octobre 2015.

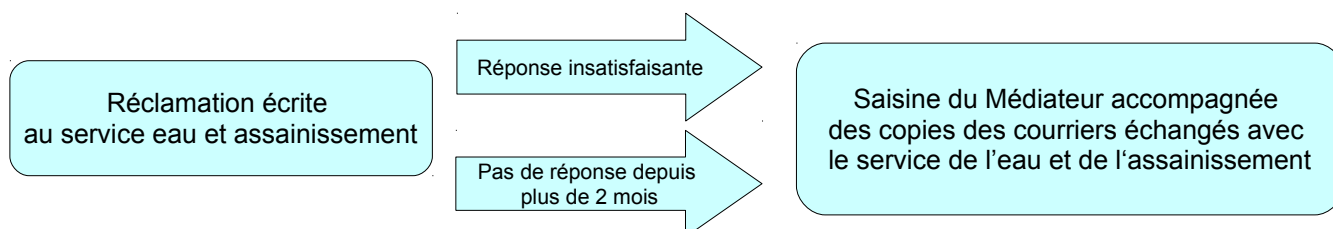
Le Médiateur de l'Eau est à l'écoute des consommateurs, il est chargé de **rapprocher les points de vue** pour ouvrir la voie à une solution amiable.

La Médiation permet ainsi d'éviter de recourir à un tribunal.

Au-delà du traitement des litiges individuels, le Médiateur de l'Eau établit un rapport annuel de son activité qui permet de dégager les axes d'amélioration des services rendus aux consommateurs, mais aussi les actions envisageables pour éviter les litiges futurs.

PROCEDURE DE SAISINE DU MEDIATEUR

Si votre litige concerne l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement vous pouvez saisir le Médiateur de l'Eau. Au préalable, vous devez épuiser toutes les voies de recours internes au service d'eau ou d'assainissement conformément au schéma ci-dessous :



- La saisine est gratuite. Elle peut être effectuée en langue française ou anglaise ; la procédure se déroule en français,
- Vous pouvez saisir le Médiateur en remplissant le formulaire en ligne > [cliquez ici](#)
- Vous pouvez saisir le Médiateur par lettre simple, accompagnée d'une copie des documents justificatifs du litige,
- Vous pouvez également télécharger le formulaire pré-rempli ci-dessous qui vous guidera dans l'élaboration de votre dossier :

(lien : <http://www.mediation-eau.fr/comment.html>)

L'ensemble de ces documents sont à envoyer par courrier postal aux coordonnées ci-dessous :

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

Quel que soit votre mode de saisine, vous recevrez un accusé de réception faisant suite à votre demande.



Pour plus d'informations sur la Médiation de l'Eau : www.mediation-eau.com