

La Médiation de l'eau

La commune de Gourdon garantit à ses abonnés la possibilité de recourir à un **dispositif de médiation de la Consommation**, afin de faciliter le règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau potable.

Elle a donc passé une convention de partenariat et de prestation avec l'association Loi 1901 « **LA MEDIATION DE L'EAU** ».

Ses coordonnées sont les suivantes :

MEDIATION DE L'EAU

BP 40463

75 366 PARIS CEDEX 08

www.mediation-eau.fr

Qu'est-ce que la Médiation de l'eau ?

La Médiation de l'eau a pour but de proposer un règlement amiable des litiges relatifs à l'exécution des services publics de l'eau et de l'assainissement pouvant survenir entre un consommateur abonné et le gestionnaire de ces services, situé en France métropolitaine et Outre-Mer.

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.

La Médiation de l'eau 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 ?

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.

Abonnés concernés :

Type d'abonné concerné : tous les abonnés bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel selon le barème de l'association.

La personne doit être déjà titulaire d'un contrat d'abonnement auprès du Service de l'eau et de l'assainissement collectif de la commune de Gourdon. Un nouveau demandeur à l'accès à nos services ne peut donc pas saisir le Médiateur puisqu'aucun contrat ne le lie à la commune de Gourdon.

Concernant l'assainissement non collectif, il s'agit d'une compétence du SYMICTOM du Pays de Gourdon – Zone Artisanale – 46250 MONTCLERA, aucune saisine ne pourra être faite à l'encontre de la commune de Gourdon.

Type de litiges pouvant donner lieu à une saisine (liste non exhaustive) :

- Les contestations de factures (régularisation, frais de pénalités imputés, consommation importante facturée sans explication de cette consommation, ...).
- La qualité du service (problème dans le traitement du dossier, travaux mal réalisés suite à un devis...).
- La qualité de l'eau.

Sont notamment exclus de ce champ de compétence :

- Le refus suite à une demande de branchement.
- La répartition des charges d'eau au sein des immeubles collectifs.
- Les rapports entre propriétaires et locataires.
- Les décisions prises par la Collectivité par une délibération (tarifs de l'eau, ...).
- Les aides à accorder en cas de difficultés financières, les demandes de mise en place d'un échéancier.
- Les prestations contractées directement par le consommateur avec une entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau ou de l'assainissement (contrats d'assurance, contrats de relevé et d'entretien divisionnaires ...).

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 saisine 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
75 366 PARIS CEDEX 08