



Annexe - Fiche d'informations sur la Médiation de l'eau et les modalités de saisine du médiateur

Réclamation

Comment adresser une réclamation ?

Toute réclamation relative à la facture d'eau, à la qualité de l'eau et/ou à la qualité du service, doit être faite **par écrit** au service eau et assainissement de la Communauté de Communes de la Brie Champenoise, à l'adresse ci-dessous :

COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA BRIE CHAMPENOISE
Service eau et assainissement
4, rue des Fosses – BP 6
51210 Montmirail

Courriels :

- accueil@cc-briechampenoise.fr
- Aurore.metayer@cc-briechampenoise.fr

Les réclamations peuvent être remises en mains propres au service, envoyées par voie postale ou par mail. Il appartient à l'abonné de s'assurer de la réception de sa réclamation par tout moyen à sa disposition. Si le litige n'a pas pu être réglé, suite à cette réclamation, ou si aucune réponse n'a été apportée par le service dans un délai de 2 mois, l'abonné peut saisir la Médiation de l'eau, dans les conditions précisées ci-après.

La Médiation de l'eau

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 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 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 75366
PARIS Cedex 08**