



RECEVABILITÉ DE LA SAISINE : LES EXCLUSIONS

Assurez-vous que le litige entre bien dans le champ de compétence du Médiateur de l'eau.

A défaut, le dossier ne sera pas recevable pour une médiation.

Le litige doit être relatif à l'exécution du service public de l'eau et/ou de l'assainissement.

En sont notamment exclus les litiges ci-dessous :

- La facturation de l'eau potable incluse dans les charges locatives ou de copropriété
- Les demandes relatives aux décisions prises par la collectivité par délibération (ex : les tarifs de l'eau) *
- Les litiges qui doivent être pris en charge par votre assurance (ex : suite à un dégât des eaux)
- Les litiges privés (ex : rapports entre propriétaires et locataires ou entre voisins)
- Les prestations contractées directement avec une entreprise (ex : entretien ou relève des compteurs divisionnaires)
- Les demandes d'aide financière (ex : échéanciers de paiement, modification de la mensualisation, etc.)
- Autres cas : contestation des résultats du contrôle Assainissement Non Collectif *, refus par l'exploitant de raccordement au réseau d'eau potable ou eaux usées *, litige recouvrement avec la trésorerie, etc.

Concernant les litiges suivis d'un *, vous pouvez transmettre votre dossier au Défenseur des Droits via son site internet : www.defenseurdesdroits.fr

J'ai bien lu les exclusions. Je ne suis dans aucun des cas listés ci-dessus.

RECEVABILITÉ DE LA SAISINE : LES CONDITIONS

Assurez-vous que vous remplissez bien toutes les conditions ci-dessous.

A défaut, le dossier ne sera pas recevable pour une médiation.

- Je suis en litige avec mon service d'eau et/ou d'assainissement auprès duquel je suis directement abonné(e) / la personne que je représente est en litige avec son service et est abonnée auprès de ce dernier
- Une **réclamation écrite** a été adressée à votre service il y a moins d'un an
- Aucune réponse n'a été reçue dans un délai de deux mois ou bien la réponse obtenue n'est pas satisfaisante
- Aucun recours en justice ou à un autre médiateur n'a été engagé pour le litige concerné (Article L.612-2 du code de consommation)

IDENTIFICATION

Vous disposez à tout moment d'un droit de rectification et/ou de suppression de vos données personnelles.

* Champs obligatoires

Coordonnées de l'abonné(e) concerné(e) par le litige (titulaire du contrat) :

Société ou organisme : _____

Civilité * : Madame Monsieur Madame, Monsieur Maître Mesdames Messieurs

Nom * : _____

Prénom * : _____

Email : _____

Coordonnées du représentant (si l'abonné(e) est représenté(e)) :

Société ou organisme : _____

Civilité * : Madame Monsieur Madame, Monsieur Maître Mesdames Messieurs

Lien avec l'abonné(e) * :

- Assistant social Association de consommateurs Avocat Conciliateur de justice
 Délégué du Défenseur des droits Dirigeant / Représentant d'entreprise Elu
 Mandataire (syndic, administrateur de biens, ...) pour un bien immobilier Protection juridique
 Proche (membre de la famille, ami, ...) Propriétaire ou locataire Représentant légal (tutelle, curatelle, ...)

Si vous êtes un proche (famille, ami, ...), le propriétaire ou locataire de l'abonné ou un représentant légal (tuteur, curateur, ...), merci de nous transmettre un justificatif de votre légitimité à agir (mandat, pouvoir ou acte officiel)

Nom * : _____

Prénom * : _____

Email : _____

Référence dossier (si vous en possédez une) : _____

Indiquer dans quel cas se trouve l'abonné(e) * :

(Cette information est reprise sur la facture d'eau et/ou d'assainissement)

- L'abonné(e) est facturé(e) pour l'eau potable et l'assainissement collectif sur une facture unique
 L'abonné(e) est facturé(e) pour l'eau potable et l'assainissement collectif sur deux factures distinctes
 L'abonné(e) est facturé(e) pour l'eau potable uniquement

Si l'abonné(e) n'est facturé(e) que pour l'eau potable, nous préciser pour quelle raison (exemple : fosse septique...) :

L'abonné(e) est facturé(e) pour l'assainissement collectif uniquement

Si l'abonné(e) n'est facturé(e) que pour l'assainissement collectif, nous préciser pour quelle raison (exemple : puits, forage, ...) :

Ne dispose pas de l'information

LE LITIGE

Adresse du litige * : _____

Code postal * :

Commune * : _____

Si l'adresse de correspondance est différente de l'adresse du litige :

Adresse de correspondance : _____

Code postal :

Commune : _____

Si l'adresse de correspondance est en dehors de la France :

Pays : _____

Veuillez saisir toutes les informations utiles concernant votre adresse (ville, code postal, compléments d'adresse, etc.) :

LES PIÈCES DU DOSSIER

Veillez transmettre les pièces ci-dessous indispensables à l'analyse du dossier.

Nous vous remercions de ne pas agraffer les documents entre eux.

- ▶ Copie recto-verso des factures d'eau et/ou d'assainissement (ou du devis) afin d'identifier le(s) service(s)
- ▶ Copie des réclamations écrites adressées aux services d'eau et/ou d'assainissement avec adresse et date apparentes (datées de moins d'1 an)
- ▶ Copie des réponses des services à ces réclamations, le cas échéant
- ▶ En cas de fuite, indiquer son emplacement précis ci-dessous et transmettre la copie de la facture de réparation le cas échéant

- ▶ Tous autres documents utiles

Merci de vérifier que :

- Les informations sont correctes
- Tous les documents demandés sont présents
- Le formulaire est signé

Fait à _____

Le _____

Signature