



Médiation de l'eau



CHARTRE DE LA MÉDIATION DE L'EAU





CHAPITRE 1

Préambule

La Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) et les associations d'élus désireuses de favoriser le règlement amiable des litiges n'ayant pas trouvé de solution au sein des entreprises ont décidé de proposer aux consommateurs de recourir à un Médiateur de l'Eau.

À cet effet, ils ont créé une association dénommée **Médiation de l'Eau** au sein de laquelle les associations de consommateurs, ainsi que des personnes qualifiées, peuvent apporter leur concours.

L'intervention du Médiateur de l'Eau a pour but de permettre aux parties de parvenir à une solution négociée et amiable du litige qui les oppose.

CHAPITRE 2

Domaine d'application de la Médiation de l'Eau

La Médiation s'applique à tous les litiges touchant l'exécution du service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées, engageant un consommateur et une entreprise membre de la FP2E. Le champ d'application est précisé en annexe.

La Médiation de l'Eau pourra donc concerner les parties suivantes :

- Toute personne, physique ou morale, abonnée ou desservie par ce/ces services ou une association de consommateurs agréée par la DGCCRF* munie de mandats de représentation d'un ou de plusieurs consommateurs identifiés pour le même litige (ci-après désigné "consommateur"),
- Les entreprises privées chargées de la gestion du service de l'eau et de l'assainissement des eaux usées en délégation, adhérentes à la FP2E, dont la liste figure en annexe de la présente Charte (ci-après désigné "entreprises").

CHAPITRE 3

Fonctionnement de la Médiation de l'Eau

CONDITION PRÉALABLE À LA SAISINE DU MÉDIATEUR DE L'EAU

- Chaque entreprise dispose de modalités de recours internes auxquelles les consommateurs doivent se référer avant de saisir le Médiateur. Lorsque, après épuisement des procédures internes de l'entreprise, et dans les délais de recours légaux, le litige opposant le consommateur et l'entreprise n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le consommateur peut saisir le Médiateur. L'entreprise communique alors au consommateur, les coordonnées du Médiateur et les modalités de saisine.
- Lorsque le consommateur n'a pas obtenu de réponse depuis un mois à une réclamation écrite envoyée par courrier à l'instance de recours la plus élevée dans l'entreprise concernée, il peut saisir le Médiateur.
- Les parties qui sont convenues de recourir à la Médiation de l'Eau s'engagent à mettre tous les moyens en œuvre pour participer de bonne foi à cette Médiation.





PROCÉDURE DE SAISINE DU MÉDIATEUR DE L'EAU

- **Le consommateur saisit le Médiateur par une lettre simple**, accompagnée d'une copie des documents justificatifs du litige (cf. annexe).
- Le Médiateur décide de la recevabilité des litiges qui lui sont soumis. **Il accuse réception sous un mois à compter de la date d'envoi du courrier (cachet de la poste faisant foi)**. Il informe le consommateur de la recevabilité ou non du dossier et lui communique, si nécessaire, un exemplaire de la présente Charte.
- Le point de départ de la Médiation est fixé à la date de la lettre d'acceptation de sa mission par le Médiateur.

DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

- Le Médiateur se charge d'obtenir les éléments d'information qu'il estime nécessaires, par tous moyens qui lui semblent appropriés (lettre, e-mail, télécopie, téléphone, etc.). Il demande notamment à chacune des parties de lui transmettre les éléments en sa possession. En l'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter du point de départ de la Médiation, le Médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base des éléments en sa possession.
- En dehors des frais de constitution du dossier (photocopies, envoi...) qui sont à la charge de chacune des parties, le recours à la Médiation est gratuit.
- **Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit sauf si le Médiateur souhaite entendre personnellement les parties ensemble ou séparément.**
- Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut, à sa discrétion, faire appel à un expert ou à un sachant indépendant, qu'il choisit librement en tenant compte de leurs compétences techniques dans le domaine de la gestion de l'eau et de l'assainissement et/ou du droit.

AVIS RENDU PAR LE MÉDIATEUR

- **Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de trois mois à compter du point de départ de la Médiation, le Médiateur rend un avis qu'il peut compléter par des considérations faisant référence à l'équité**, cet avis ayant pour objet de favoriser le règlement de leur litige par les parties.
- Le Médiateur peut décider, compte tenu de la complexité de l'affaire, de proroger ce délai une fois, pour une même durée.
- Un exemplaire de l'avis est adressé à chacune des parties.
- Chaque partie est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le Médiateur, et en informe l'autre partie ainsi que le Médiateur.
- Lorsque les parties décident de suivre l'avis du Médiateur, elles peuvent le formaliser par une convention écrite.
- Le Médiateur peut apporter son concours à la rédaction de cette convention, mais celle-ci est signée par les parties seules. En cas de désaccord, les parties demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux.





Effets et fin de la Médiation

FIN DE LA MÉDIATION



- La Médiation prend fin aux dates suivantes :

- ✦ Dans le cas où les deux parties conviennent d'un accord avant que le Médiateur n'ait remis son avis, le consommateur en informe le Médiateur par écrit qui en accuse réception. La date de l'accusé de réception (cachet de la poste faisant foi) est alors la date de la fin de la Médiation.
- ✦ Dans le cas où l'une des parties se refuse à coopérer avec le Médiateur, en particulier à lui transmettre les informations nécessaires à l'établissement de son avis, le Médiateur peut décider de mettre fin à la Médiation. Il en informe alors par écrit les deux parties. La date de fin de la Médiation est alors la date de l'envoi de ce courrier (cachet de la poste faisant foi).
- ✦ Dans le cas où l'une des parties introduit une action en justice en cours de Médiation, la Médiation prend fin. Le Médiateur en informe les deux parties.
- ✦ Dans les autres cas, elle prend fin à l'envoi par le Médiateur de son avis aux deux parties (cachet de la poste faisant foi).

PRESCRIPTION

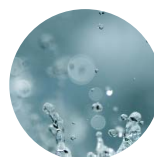
La prescription des droits que l'entreprise et le consommateur peuvent s'opposer est suspendue, du point de départ de la Médiation jusqu'à la date de fin de la Médiation. La saisine du Médiateur n'entame pas les délais de recours du consommateur.

ACTION EN JUSTICE

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par l'entreprise ou le consommateur.

NON PRODUCTION DE L'AVIS

L'avis du Médiateur est confidentiel, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel (spécifiées au chapitre 6). Les parties ne peuvent, sauf accord entre elles, le produire dans le cadre d'une instance judiciaire.





CHAPITRE 5

Le Médiateur

DÉSIGNATION

Le Médiateur est désigné par l'association de la Médiation de l'Eau pour une durée de trois ans renouvelable.

COMPÉTENCES

Le Médiateur est désigné compte tenu notamment de ses compétences juridiques et connaissances en matière de service public de distribution d'eau et d'assainissement des eaux usées.

INDÉPENDANCE

Le Médiateur ne doit pas être lié, ni avoir été lié à l'une des entreprises adhérentes à la FP2E pendant l'année précédant sa désignation, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et impartialité. Il partage les valeurs de la Charte des Médiateurs du service public : écoute, respect des personnes, volonté de rechercher des solutions amiables, équité, impartialité, respect du principe du contradictoire, confidentialité, transparence.

CONFIDENTIALITÉ

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

- Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.
- Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers à la Médiation, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au chapitre 6.



CHAPITRE 6

Suivi de la Médiation

CONSEIL D'ORIENTATION DE LA MÉDIATION DE L'EAU

- L'association de la Médiation de l'Eau est dotée d'un conseil d'orientation, composé d'associations d'élus, de représentants de consommateurs, des familles et des entreprises de l'eau, ainsi que de personnes qualifiées. Il assure un suivi de la Médiation. Un représentant du Médiateur de la République pourra y être invité.
- Ses participants sont désignés pour trois ans par le conseil d'administration. Il est présidé par le Médiateur de l'Eau.
- Le conseil se réunit au moins une fois par an, à l'occasion de la présentation par le Médiateur de l'Eau de son rapport annuel. Le Médiateur recueille l'avis du conseil sur ses propositions de recommandations.





CHAPITRE 6

Suivi de la Médiation

RAPPORT ANNUEL

Chaque année, le Médiateur de l'Eau rédige un rapport sur sa mission qui comprend, notamment, le nombre de saisines du Médiateur et la suite qui leur a été donnée, le nombre d'avis rendus et le pourcentage d'avis suivis ; les types de litiges, leur fréquence et les suggestions sur les modifications à opérer dans les pratiques ou les contrats des entreprises.

Ce rapport ne contient aucun nom des parties à la Médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties. En cas de désaccord, les parties demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux.



CHAPITRE 7

Communication de la Médiation

- Les entreprises signataires de la présente Charte s'engagent à faire connaître à leurs clients-consommateurs l'existence et les coordonnées de la Médiation au moyen de supports de communication appropriés.
- Le rapport du Médiateur de l'Eau est publié annuellement et mis à disposition sur Internet.



CHAPITRE 8

Portée de la Charte

- Tout consommateur ayant recours au Médiateur et toute entreprise adhérente à la FP2E, s'engagent à respecter la présente Charte en toutes ses dispositions.

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.



Liste des entreprises adhérentes de la FP2E

- (•) **Alteau**
- (•) **Lyonnaise des Eaux et ses filiales ***
- (•) **Nantaise des Eaux Services**
- (•) **Saede**
- (•) **Saur et ses filiales***
- (•) **Sefo**
- (•) **Sogedo**
- (•) **Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux et ses filiales***



** La liste complète des filiales est consultable sur www.mediation-eau.fr*

Contenu de la demande de Médiation

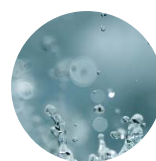
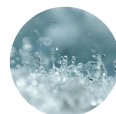
La demande de Médiation doit contenir un courrier décrivant l'objet du litige, accompagné des éléments suivants :

- ✦ l'état civil ou raison sociale s'il y a lieu,
- ✦ les coordonnées du demandeur et l'adresse du lieu du litige,
- ✦ le nom et l'adresse de l'entreprise avec laquelle il y a litige,
- ✦ les références du dossier de réclamation déposé auprès de l'entreprise s'il y a lieu,
- ✦ les échanges de courriers avec l'entreprise,
- ✦ en cas de demande émanant d'une association de consommateurs, le mandat du consommateur à l'association le représentant.

La demande de Médiation doit être adressée à l'adresse suivante :

Médiation de l'Eau

BP 40 463 • 75366 Paris Cedex 08





Champ d'application de la Médiation

La Médiation de l'Eau s'applique exclusivement à un litige touchant l'exécution du service public d'eau ou d'assainissement des eaux usées, engageant une entreprise adhérente de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau.

DÉFINITIONS

• **Litige**

Chaque dossier de Médiation couvre un seul litige à la fois.

Sont exclus les litiges générés il y a plus de deux ans.

Les litiges concernés opposent un consommateur à son service d'eau ou d'assainissement.

Sont exclus de la Médiation de l'Eau les litiges concernant les rapports entre copropriétaires ou entre propriétaires et locataires.

• **Entreprise délégataire**

Le litige soumis au Médiateur concernera impérativement une entreprise citée dans la liste des adhérents à la FP2E.

Sont donc exclus les litiges impliquant :

- des régies d'eau ou d'assainissement,
- des entreprises non adhérentes à la FP2E.

• **Exécution du service public d'eau ou d'assainissement**

La Médiation de l'Eau concerne l'exécution du service public d'eau ou d'assainissement, le Médiateur ne pourra donc se prononcer sur :

- le contrat de délégation signé entre la collectivité et le délégataire, approuvé par la préfecture,
- les prestations contractées directement par le consommateur avec l'entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau et de l'assainissement (telles que, par exemple, les contrats de relevé de compteurs et d'entretien de compteurs divisionnaires proposés aux abonnés du service de distribution ou les contrats de prestations aux industriels).
- les conflits d'usage portant sur la ressource en eau, en amont du service public de l'eau.

Le Médiateur sera, cependant, libre de considérer s'il peut intervenir ou non dans tout litige portant sur une demande d'abonnement ou de branchement au service de distribution d'eau ou d'assainissement des eaux usées.

• **Assainissement**

Sont concernés les litiges visant uniquement le service d'assainissement des eaux usées.

Le Médiateur traite des litiges tant avec l'émetteur de la facture qu'avec l'entreprise délégataire du service de l'assainissement.



ASSOCIATION DE LA MÉDIATION DE L'EAU

BP 40 463 • 75366 Paris Cedex 08

www.mediation-eau.fr



Imprimé sur du papier recyclé

