



Ne pas agraffer les documents lors de l'envoi de la saisine

Les documents à nous transmettre **obligatoirement** pour que le Médiateur de l'eau puisse examiner la saisine sont :

- Copie(s) **recto/verso** des facture(s) permettant d'identifier le service d'eau et le service d'assainissement,
- Copie(s) de(s) réclamation(s) écrite(s) envoyée(s) au service d'eau et/ou d'assainissement avec adresse(s) et date(s) apparente(s) selon les modalités prévues dans le règlement de service ou le contrat d'abonnement,
- Le cas échéant, copie(s) du ou des courrier(s) de réponse(s) du service d'eau et/ou d'assainissement à ces réclamation(s) écrite(s).

Vous pouvez joindre également d'autres documents tels que :

- S'il est contesté une facture, un devis, nous transmettre une copie recto/verso,
- En cas de fuite, nous préciser dans le résumé du litige son emplacement précis et nous transmettre la copie de facture de réparation le cas échéant,
- Tout autre document que vous jugerez utile pour permettre d'examiner le dossier.

NB : La Médiation de l'eau doit impérativement savoir qui est le service d'eau et qui est le service d'assainissement de l'abonné (si l'abonné n'est pas assujéti à l'un ou l'autre service, cela pourra être précisé ci-dessous). C'est pour cette raison qu'il est demandé la copie recto/verso des factures d'eau et d'assainissement afin de pouvoir les identifier et ce même si l'abonné estime que le litige ne concerne pas l'un ou l'autre.

1. Le différend est-il en cours d'examen ou a-t-il déjà été examiné par un tribunal ou un autre médiateur ?

- Oui, au regard de l'article L.612-2 du code de la consommation, le Médiateur ne peut pas examiner un litige précédemment étudié ou en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal.
- Non

2. Une réclamation écrite a-t-elle été effectuée auprès du service d'eau et/ou d'assainissement selon les modalités prévues le cas échéant dans le règlement de service ou le contrat d'abonnement ?

- Oui, nous transmettre les copie(s) de(s) réclamation(s) écrite(s) envoyée(s) au service d'eau et/ou d'assainissement avec adresse(s) et date(s) apparente(s). S'il y en a, nous joindre les copie(s) du ou des courrier(s) de réponse(s) du service d'eau et/ou d'assainissement.
- Non

3. Indiquer dans quel cas l'abonné se trouve (Cette information se trouve sur la facture d'eau et/ou d'assainissement) :

- L'abonné est facturé pour l'eau potable et l'assainissement collectif sur une facture unique
- L'abonné est facturé pour l'eau potable et l'assainissement collectif sur deux factures distinctes
- L'abonné est facturé pour l'eau potable uniquement
- L'abonné est facturé pour l'assainissement collectif uniquement
- Ne dispose pas de l'information

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

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

4. Coordonnées et statut de l'abonné concerné par le différend (titulaire du contrat) :

Cocher la case correspondante ci-dessous pour nous préciser si le titulaire du contrat est une personne physique ou morale (société, association, structure publique...).

Personne physique

Personne morale

Société ou organisme (le cas échéant) : _____

Mademoiselle

Madame

Monsieur

Nom : _____

Prénom : _____

Email : _____

5. Adresse du lieu du litige :

Adresse : _____

Code postal et commune : _____

6. Adresse de correspondance :

Identique à l'adresse du lieu du litige de l'abonné

Différente de l'adresse du lieu du litige de l'abonné (*remplir ci-dessous*)

Différente de l'adresse du lieu de litige car l'abonné est représenté (*remplir la question 7, néanmoins transmettez l'adresse de correspondance de l'abonné dans le cas où nous aurions besoin de le contacter*)

Adresse : _____

Code postal et commune : _____

Pays : _____

7. L'abonné est représenté par un tiers :

Société ou organisme (le cas échéant) : _____

Mademoiselle

Madame

Monsieur

Nom : _____

Prénom : _____

Lien avec le titulaire du contrat que vous représentez (ex : proche, avocat,...) : _____

Adresse : _____

Code postal et commune : _____

Pays : _____

Email : _____

