

## Comment saisir le Médiateur de l'eau ?

**Le Médiateur de l'eau peut être saisi par courrier postal ou par formulaire de saisine en ligne.**

Le recours au Médiateur est gratuit pour les consommateurs tels que définis par le code de la consommation. Toutefois, reste à la charge des parties :

- > Les frais de constitution du dossier,
- > Les frais de représentation (avocat, association de consommateurs,...),
- > Les frais si un expert est mandaté pour solliciter son avis. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre les parties.

Les saisines peuvent être effectuées en langue française et anglaise ; la procédure se déroule en français.

Les échanges entre le Médiateur et les parties se font uniquement par écrit (courrier ou messagerie électronique).

Dans tous les cas que ce soit par courrier postal ou par formulaire en ligne, une réponse sera apportée par nos services à votre saisine.

**Votre saisine auprès du Médiateur de l'eau**

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau :  
si la réponse du service d'eau et/ou d'assainissement ne vous satisfait pas  
ou  
si vous n'avez pas obtenu de réponse de sa part dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation

V

**Soit par courrier postal**  
(joindre le formulaire téléchargeable sur notre site + les documents)

**Soit par formulaire de saisine en ligne**

(le remplir + joindre sous forme dématérialisée les documents)

V

**Lors de votre saisine joindre impérativement :**

La copie de votre réclamation écrite avec adresse et date apparente

Les échanges avec votre service d'eau et/ou d'assainissement indiquant sa position

Copie recto/verso d'une facture pour identifier votre service d'eau et/ou d'assainissement

V

Au regard des éléments transmis, le Médiateur examine votre saisine