

Réclamation

Comment adresser une réclamation ?

Modalités d'envoi de la réclamation écrite :

- **Par voie postale :**
Syndicat des Eaux de la Fontbelle cère et Rance
Place de la Mairie 15290 Le Rouget-Pers
- **Par courrier électronique :**
administratif@sefcr.net

Le Syndicat s'engage à accuser réception de la réclamation et à y apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Recours à la Médiation de l'eau :

Conformément aux dispositions en vigueur, si la réponse apportée par le Syndicat à la réclamation de l'abonné n'est pas jugée satisfaisante ou si l'absence de réponse persiste au-delà de deux mois à compter de l'envoi de la réclamation, l'abonné peut saisir gratuitement la Médiation de l'eau dans un délai d'un an à compter de la réclamation initiale.

Les coordonnées et modalités de saisie du Médiateur de l'eau sont disponibles sur le site internet de la Médiation de l'eau.

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.

**Préciser les modalités de prise en charge retenues par le service d'eau ou d'assainissement pour les abonnés non consommateurs*

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**