Médiation de l'eau

Charte et Procédure de la Médiation de l'eau

Modifiée le 07/04/2021

> Champ d'application

Le Médiateur de l'eau est compétent pour les litiges concernant l'exécution du service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées entre un usager abonné et son service d'eau et/ou d'assainissement situé en France Métropolitaine et Outre-Mer.

La présente charte est destinée à répondre aux exigences de la médiation de consommation et bénéficie par conséquent à tous les abonnés consommateurs de ces services auxquels elle s'applique sans réserve. Cependant lorsque le service d'eau ou d'assainissement en a fait le choix (situation concernant 90 % des usagers couverts par la Médiation de l'eau), les dispositions de la présente charte sont applicables à tous les autres abonnés du service public qui bénéficient ainsi des mêmes dispositions règlementaires et protectrices applicables aux abonnés consommateurs.

Le Médiateur et son équipe accomplissent leurs missions dans le respect de la réglementation de la médiation des litiges de consommation prévue au livre VI, titre Ier, chapitre I à VI du code de la consommation et respectent les principes fixés par la Charte des Médiateurs de Services au Public.

La Médiation de l'eau a été notifiée auprès de la Commission Européenne en date du 29 janvier 2016 par une instance indépendante des services d'eau et d'assainissement, la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), attestant que le dispositif de médiation prévu répond strictement aux exigences règlementaires en la matière.

Les conditions de saisine du Médiateur :

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

- Le requérant doit justifier avoir tenté de résoudre son litige par une réclamation écrite auprès du service d'eau et/ou d'assainissement selon les modalités prévues dans le contrat d'abonnement ou le cas échéant dans le règlement de service,
- Le courrier/mail envoyé au service selon ces modalités doit faire apparaitre clairement l'adresse et la date d'envoi,
- Le service d'eau et/ou d'assainissement dispose d'un délai de 2 mois pour répondre à la réclamation écrite. Le Médiateur pourra être saisi :
  - Si la réponse apportée par le service ne satisfait pas le requérant,
    ou
  - Si le requérant n'a pas obtenu de réponse du service dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite.

Lorsque ces conditions ne sont pas remplies, le Médiateur de l'eau informe le requérant de la procédure à suivre et lui communique les coordonnées correspondantes.

Litiges exclus du champ de compétence du Médiateur de l'eau :

Au regard de l'article L.612-2 du code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,

- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal,
- La demande est manifestement infondée ou abusive,
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence. *

* Le litige devant être relatif à l'exécution du service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement, sont notamment exclus du champ de compétence du Médiateur de l'eau les litiges concernant :

- Les décisions prises par la Collectivité par une délibération (facturation de la PFAC, tarifs de l'eau, …)
- Un refus de raccordement au réseau,
- Les seules missions de contrôle exercées par le SPANC
- La répartition des charges d'eau au sein d'une copropriété,
- Les litiges privés,
- Les prestations contractées directement par le consommateur avec une entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau et/ou de l'assainissement (les contrats d'assurance, les contrats de relevé et d'entretien de compteurs divisionnaires, …),
- Les aides à accorder en cas de difficultés financières, les demandes de mise en place d'un échéancier

Le Médiateur de l'eau dispose d'un délai de trois semaines à partir de la réception de la saisine, pour expliquer aux parties les raisons du refus de traitement du dossier.

> Fonctionnement de la médiation

Les échanges entre le Médiateur et les parties se font uniquement par écrit.

Instruction du dossier :

- Lorsqu'un dossier remplit toutes les conditions pour être examiné par le Médiateur de l'eau, la recevabilité est notifiée aux parties et celles-ci sont informées que l'avis du Médiateur sera rendu dans un délai maximum de 90 jours.
- Dans le même temps, le Médiateur vérifie si le dossier nécessite ou non une demande de pièces complémentaires.

  Le cas échéant, il demande aux parties de lui transmettre les documents qu'il estime indispensables à l'exercice de sa mission.

  Les parties ont un délai de deux semaines pour transmettre les pièces demandées.

- En l'absence de réponse de l'une ou l'autre des parties, le Médiateur apprécie en fonction des éléments d'information qui lui auront été communiqués s'il est en mesure d'instruire le dossier. A défaut, il procède à sa clôture et en informe les parties.
- Lorsque le Médiateur estime disposer d'un dossier complet, il peut alors commencer l'instruction du dossier.
- Si au cours de cette instruction et de l'analyse détaillée des éléments transmis, la nature du litige nécessite que le Médiateur dispose à nouveau de documents

supplémentaires, il informe les parties de la prolongation du délai et de la durée nécessaire approximative.

- Une fois l'analyse du litige terminée, le Médiateur rend un avis en équité au regard des faits et du droit. Il peut soit établir une proposition de règlement amiable soit estimer qu'aucune anomalie n'est constitutive d'un litige.
- Un exemplaire de l'avis est adressé à chacune des parties :
  - Si le Médiateur ne décèle aucune anomalie constitutive d'un litige entre les parties au regard des faits et du droit, il procède à la clôture du dossier au sein de ses services.
  - Si le Médiateur fait une proposition de règlement amiable, les parties sont libres de l'accepter ou de la refuser et disposent d'un délai d'un mois pour informer le Médiateur de leur décision.
    *En cas d'accord des parties, celles-ci s'engagent à respecter la proposition émise par le Médiateur et ce dernier procède à la clôture du dossier au sein de ses services.
    *En cas de désaccord sur la proposition du Médiateur, ce dernier procède à la clôture du dossier et les parties sont libres de saisir l'instance judiciaire compétente.

> Effets et fin de la médiation

Délais de prescription :

Le recours à la médiation suspend les délais de recours légaux permettant d'engager une procédure judiciaire. En effet, le délai pour intenter une action en justice est suspendu à partir du moment où le dossier est recevable par le Médiateur et ce jusqu'à sa clôture.

A la date de clôture du dossier, le délai reprend alors son cours en l'état où il se trouvait avant l'intervention du Médiateur. Les parties sont libres de porter leur litige devant les tribunaux si elles n'ont pas suivi l'avis du Médiateur et que leur différend subsiste.

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Aussi, sans l'accord des parties, les documents transmis dans le cadre de l'instruction du dossier et l'avis du Médiateur ne peuvent être divulgués aux tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale.

Le Médiateur ou les membres de son équipe pourront décider de ne pas apporter de réponse aux courriers ou messages irrespectueux ayant un caractère injurieux, menaçant ou diffamatoire mettant en cause les personnes ou l'institution.

Ainsi, toute requête ou correspondance de ce type, qui remettrait en question l'intégrité, la neutralité, l'impartialité ou l'indépendance du Médiateur et/ou de son équipe pourra conduire à la clôture immédiate du dossier quel que soit le stade d'avancement de celui-ci.