

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Médiateur de l'eau : comment y recourir ?

Vous pouvez saisir le médiateur de l'eau si le litige qui vous oppose à votre service d'eau n'est pas résolu. Par exemple, si votre facture d'eau est anormalement élevée. Le médiateur propose une solution pour résoudre le litige. Si le litige persiste, vous pouvez faire un recours auprès du tribunal. Nous vous expliquons la démarche à suivre.

Faire une réclamation préalable auprès du service de l'eau

Avant de saisir le médiateur de l'eau, vous devez avoir fait une **réclamation écrite auprès de votre service d'eau** décrivant le litige.

Il est recommandé de faire cette réclamation par courrier recommandé avec avis de réception.

Votre service d'eau a **2 mois** maximum pour vous répondre.

Saisir le médiateur de l'eau

Si la réponse de votre service d'eau ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas reçu de réponse, vous pouvez saisir le médiateur de l'eau.

Le recours au médiateur de l'eau est **gratuit**.

Ce recours peut être fait directement en ligne ou par courrier :

Vous pouvez saisir le médiateur de l'eau en ligne :

Vous devez décrire le litige. Si votre litige concerne une fuite d'eau, vous devez décrire son emplacement.

Vous devez scanner les justificatifs suivants :

Copie recto/verso de votre facture d'eau

Copie de la réclamation écrite envoyée à votre service d'eau

Copie du courrier de réponse du service d'eau à votre réclamation si vous en possédez une.

Vous pouvez également joindre tous les documents que vous jugez utiles pour permettre l'examen du litige.

• Saisir en ligne le médiateur de l'eau

Vous pouvez saisir le médiateur de l'eau par le biais d'un formulaire :

Vous devez décrire le litige. Si votre litige concerne une fuite d'eau, vous devez préciser son emplacement.

Vous devez joindre au formulaire les justificatifs suivants :

Copie recto/verso de votre facture d'eau

Copie de la réclamation écrite envoyée à votre service d'eau

Copie du courrier de réponse du service d'eau à votre réclamation si vous en possédez une.

Vous pouvez également joindre tous les documents que vous jugez utiles pour permettre l'examen du litige.

L'ensemble des documents (formulaire et justificatifs) doit être envoyé au médiateur de l'eau de préférence par courrier recommandé avec avis de réception.

Où s'adresser ?

Médiateur de l'eau

Permet de trouver une solution amiable lorsqu'il y a un litige avec son fournisseur d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées.

Par courrier

Médiation de l'eau

BP 40463

75366 Paris Cedex 08

Par internet

Sur le [site du médiateur de l'eau](#)

• Saisir le médiateur de l'eau

Accepter ou refuser la solution proposée par le médiateur de l'eau

Le médiateur de l'eau propose une solution de règlement du litige dans un **délai de 3 mois**.

Votre service d'eau et vous-même recevez cette proposition par courrier simple (postal) ou par courrier électronique.

Votre service d'eau et vous-même êtes **libres d'accepter** ou **de refuser** la proposition du médiateur de l'eau.

L'acceptation ou le refus de suivre cette proposition doit se faire dans le délai fixé par le médiateur de l'eau. Ce délai est mentionné dans le courrier envoyé par le médiateur de l'eau.

Les conséquences vont différer selon que la proposition du médiateur de l'eau est acceptée ou refusée.

Vous vous engagez avec votre service d'eau à mettre en œuvre la proposition faite par le médiateur de l'eau.

Par exemple, votre service d'eau s'engage à vous rembourser.

Si malgré la proposition du médiateur de l'eau votre service d'eau et vous-même n'arrivez pas à trouver un accord, la médiation prend fin.

Vous pouvez faire un recours auprès du tribunal du lieu de votre résidence pour régler votre litige.

Aides au paiement des factures : eau, téléphone, électricité, gaz

Questions – Réponses

- [Que faire en cas d'augmentation anormale de sa facture d'eau ?](#)
- [Comment obtenir des informations sur la qualité de l'eau du robinet ?](#)
- [La tarification sociale de l'eau est-elle toujours en vigueur ?](#)

Toutes les questions réponses

Pour en savoir plus

- [Site du médiateur de l'eau](#)
Source : Médiateur de l'eau

Services en ligne

- [Saisir en ligne le médiateur de l'eau](#)
Téléservice
- [Saisir le médiateur de l'eau](#)
Formulaire

Textes de référence

- [Code de la consommation : articles L612-1 à L612-5](#)



AGGLOMÉRATION

Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30