

Réclamation

Comment adresser une réclamation ?

Toute réclamation de la part d'un abonné doit être formulée par écrit à l'adresse postale suivante :

SIDEALF

6B route d'Acquin

62380 LUMBRES

Le SIDEALF est tenu de fournir une réponse écrite motivée à toute réclamation dans un délai maximum de 30 jours à compter de sa réception sauf si la réclamation nécessite des investigations particulières. Dans ce cas, le délai de réponse du SIDEALF est porté à deux mois à compter de la réception de la réclamation.

En cas de non réponse du SIDEALF dans le délai maximum de deux mois ou si la réponse obtenue ne lui donne pas satisfaction, l'abonné peut saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à son litige.

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**