

## LES RÉCLAMATIONS

*En cas de réclamation, vous pouvez transmettre votre demande écrite au service abonné de la Régie des Eaux de Thiers par mail ou par courrier à **Régie des Eaux de Thiers 2 Rue du Torpilleur Sirocco – 63300 THIERS**, en précisant vos nom, prénom, adresse, téléphone et numéro de contrat d’abonnement. Dans le cas où votre litige avec la Régie des Eaux de Thiers n’a pas pu être réglé, suite à votre réclamation, vous pouvez saisir 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.*

### **\*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 oeil 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 en ligne sur [www.mediation-eau.fr](http://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 40 463*  
*75366 Paris Cedex 08*  
*[contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr)*