



## Médiateur de l'eau : comment y recourir ?

Vérfié le 27 juillet 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Le médiateur de l'eau propose un règlement amiable des litiges entre consommateur et fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement des eaux usées. Avant de saisir le médiateur, vous devez faire une réclamation écrite à votre fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement. La saisine du médiateur est gratuite. Vous et votre fournisseur ou service d'assainissement pouvez ou non suivre la proposition de règlement amiable du médiateur. En cas de refus, vous pouvez saisir un tribunal civil.

### Qui peut le saisir ?

Vous pouvez saisir le médiateur de l'eau si vous êtes en litige avec votre fournisseur d'eau.

Par exemple, il peut s'agir d'une facture d'eau anormalement élevé ou du service d'assainissement des eaux usées.

### Quand le saisir ?

Avant de saisir le médiateur, vous devez faire une réclamation écrite à votre fournisseur et/ou service d'assainissement, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Votre fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement a 2 mois pour proposer une solution. Si la réponse reçue ne vous satisfait pas ou en l'absence de réponse, vous pouvez saisir le médiateur de l'eau.

### Comment le saisir ?

En ligne

#### Saisine en ligne du médiateur de l'eau

Médiateur de l'eau

Accéder au  
service en ligne ↗

(<https://www.mediation-eau.fr/FR/saisir-le-mediateur-de-leau.asp>)

#### Formulaires annexes

- > [Saisine du médiateur de l'eau ↗](https://www.mediation-eau.fr/userfiles/files/Formulaire-de-saisine.pdf) (<https://www.mediation-eau.fr/userfiles/files/Formulaire-de-saisine.pdf>)

Vous devez scanner les pièces justificatives suivantes :

- Copie recto/verso de facture d'eau et/ou service d'assainissement
- Copie de réclamation écrite envoyée au fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement avec adresse et date apparente
- Copie du courrier de réponse du fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement à votre réclamation si vous en possédez une

Si votre litige concerne une fuite d'eau, vous devez préciser dans le résumé du litige son emplacement précis.

Vous pouvez également joindre tous documents que vous jugerez utile pour permettre d'examiner le dossier.

Par courrier

Vous devez utiliser le formulaire de saisine si vous ne pouvez pas scanner de documents.

#### Saisine du médiateur de l'eau

Accéder au  
formulaire(pdf - 253.2 KB) ↗

(<https://www.mediation-eau.fr/userfiles/files/Formulaire-de-saisine.pdf>)

Vous devez joindre les pièces justificatives suivantes :

- Copie recto/verso de facture d'eau et/ou service d'assainissement
- Copie de réclamation écrite envoyée au fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement avec adresse et date apparente
- Copie du courrier de réponse du fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement à votre réclamation si vous en possédez une

Si votre litige concerne une fuite d'eau, vous devez préciser dans le résumé du litige son emplacement précis.

Vous pouvez également joindre tous documents que vous jugerez utile pour permettre d'examiner le dossier.

Vos documents (formulaire et pièces justificatives) doivent être envoyés de préférence par lettre recommandée avec avis de réception au médiateur de l'eau.

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](https://www.mediation-eau.fr/FR/saisir-le-mediateur-de-leau.asp) (https://www.mediation-eau.fr/FR/saisir-le-mediateur-de-leau.asp)

Coût de la saisine

Gratuit

Traitement de la demande

Le médiateur propose une solution de règlement de litige dans un délai de 3 mois. Il doit vous faire parvenir sa proposition et la transmettre également à votre fournisseur et/ou service d'assainissement.

Votre fournisseur et/ou service d'assainissement et vous-même avez 1 mois pour informer le médiateur des suites données à sa proposition.

**▲ Attention** : le délai de traitement a pu être allongé en raison de la crise sanitaire du Covid-19.

Fin de la médiation

Vous pouvez ou non trouver un accord avec votre fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement.

Un accord est trouvé

Chaque partie s'engage à mettre en œuvre la proposition faite par le médiateur.

*Exemple :*

Votre fournisseur s'engage à vous rembourser.

Aucun accord n'est trouvé

La médiation prend fin.

Vous pouvez saisir un [tribunal civil](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1783) (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1783) pour régler votre litige.

Services en ligne et formulaires

- Saisine en ligne du médiateur de l'eau (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R45380)  
Téléservice
- Saisine du médiateur de l'eau (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R2579)  
Formulaire

Pour en savoir plus

- Site du médiateur de l'eau (http://www.mediation-eau.fr/)  
Médiateur de l'eau