

Contexte

Conformément à ses obligations réglementaires, la Régie des eaux de la Ville de Bayonne propose à ses usagers consommateurs la possibilité de saisir un médiateur dans la cas d'un litige qui n'aurait pas trouvé une issue acceptable pour l'utilisateur.

On entend par usager consommateur, « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, artisanale ou libérale ».

Ainsi, un syndic de co-propriété ne peut avoir recours au dispositif de médiation proposé par la Régie.

Que peut-on attendre de la médiation ?

C'est une procédure très différente des recours judiciaires. Le médiateur n'est pas un juge et il n'a aucun pouvoir pour imposer des décisions aux parties prenantes dans un litige. Il a pour tâche de proposer des solutions aux litiges qui lui sont soumis, mais les parties prenantes restent libres de refuser les solutions proposées par le médiateur. Elles ont alors la possibilité de se pourvoir devant la juridiction compétente pour trancher le litige si le désaccord persiste (étant entendu que la saisine du médiateur interrompt les délais de recours).

Coordonnées du médiateur pour le service d'eau potable

Médiation de l'Eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08
contact@mediation-eau.fr

<http://www.mediation-eau.fr>

Dans quel cas est-il possible d'engager une demande de médiation ?

L'utilisateur consommateur doit obligatoirement formuler une réclamation écrite préalable, transmise à la Régie des eaux avant d'avoir la possibilité de saisir la Médiation de l'Eau. Cette possibilité est donc limitée aux cas où la réponse apportée à la réclamation est jugée insatisfaisante par l'utilisateur, y compris lorsque la Régie des eaux n'a pas répondu dans un délai de deux mois (ce qui équivaut alors à un rejet de la réclamation).

Rentrent donc dans ce champ de compétence :

- Les contestations de factures (régularisation, frais de pénalités imputés, consommation importante facturée sans explication de cette consommation...)
- La qualité de service (problème dans le traitement du dossier, travaux mal réalisés suite à un devis, etc.)
- La qualité de l'eau
- Les missions de construction, réhabilitation ou d'entretien d'installation d'assainissement non collectif

Le recours à la médiation est gratuit.

Cas d'exclusion de la possibilité de recourir à la médiation

L'article L152-2 du code de la consommation donne une liste de situations dans lesquelles un médiateur est incompétent pour intervenir dans un litige :

- a. 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.
- b. La demande est manifestement infondée ou abusive.
- c. Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- d. 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.
- e. Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Sont notamment exclus de ce champ de compétences :

- Le refus suite à une demande de branchement.
- La répartition des charges d'eau au sein des immeubles collectifs.
- Les rapports entre propriétaires et locataires.
- Les décisions prises par la Collectivité par une délibération (facturation de la PFAC, tarifs de l'eau...).
- Les prestations contractées directement par le consommateur avec une entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau ou de l'assainissement (les contrats d'assurance, les contrats de relevé et d'entretien de compteurs divisionnaires...).
- Les conflits d'usage portant sur la ressource en eau en amont du service public de l'eau.
- Les aides à accorder en cas de difficultés financières, les demandes de mise en place d'un échéancier.
- Les seules missions de contrôle exercées par le SPANC.