

Réclamation amiable au service de l'eau potable

Comment adresser une réclamation amiable?

L'abonné doit adresser sa réclamation par écrit (courrier ou mail) au siège du SIVOM à GANNAT, en prenant soin de mentionner la référence de son point de consommation (en haut de sa facture d'eau potable) et sa commune.

Aucune réclamation téléphonique ne sera examinée par le SIVOM.

Par courrier : SIVOM Sioule et Bouble
 11 Rue Charles Magne
 03800 GANNAT

Mail : sivomsioulebouble@orange.fr

Le SIVOM dispose de 30 jours pour lui proposer une solution. Si la réponse finale apportée par le SIVOM ne satisfait pas l'abonné celui-ci peut saisir la Médiation de l'eau en dernier recours.

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 potable et de l'assainissement collectif 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 leur site internet www.mediation-eau.fr).

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 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