Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Médiation de l'eau

CONVENTION DE PARTENARIAT ET DE PRESTATIONS

Entre :

- L'association de la Médiation de l'eau dont le siège est au 40 rue des Mathurins à Paris, représentée par sa Directrice Générale Madame Christine LOISEAU, ci-après nommée la Médiation de l'eau, d'une part,

- L'Agglo du Pays de Dreux dont le siège est situé à Dreux, 4 rue de Châteaudun – BP 20159 – 28103 Dreux, représenté par son Président, Monsieur Gérard Sourisseau, sera ci-après nommé le Professionnel, d'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 - Objet de la Convention :

La présente Convention a pour objet d'établir les engagements réciproques de la Médiation de l'eau et du Professionnel, de définir les modalités de fonctionnement du partenariat afin de permettre aux abonnés du Professionnel de recourir aux services de la Médiation de l'eau et de préciser les conditions dans lesquelles les prestations sont rendues par la Médiation de l'eau.

La Médiation de l'eau, créée en octobre 2009, est un dispositif de médiation de la consommation qui permet de faciliter le règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées, opposant un consommateur et son service d'eau ou d'assainissement situé en France Métropolitaine et Outre-Mer.

Le Médiateur de l'eau satisfait aux exigences de qualité et remplit les conditions prévues à l'article L.613-1 du code de la consommation. Il figure sur la liste des Médiateurs notifiés à la Commission Européenne par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation ce qui garantit au consommateur le respect de certains critères de qualité tels que : diligence, compétence, indépendance, impartialité, transparence, efficacité et équité.

En passant cette convention avec la Médiation de l'eau, le Professionnel responsable et gestionnaire du service public de l'eau/de l'assainissement sur les communes dont la liste figure dans l'annexe au présent document, garantit à tout consommateur relevant du service le recours à un dispositif de règlement amiable des litiges prévu par le code de la consommation au livre II, à l'article L.211-3 et au livre VI sous réserve de remplir en amont les obligations d'information telles que définies aux articles L.616-1, L.616-2, L.641-1 et R.616-1 du code de la consommation.

Article 2 - Durée :

La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée. Le professionnel et/ou la Médiation de l'eau peut mettre fin à la présente Convention dans les conditions prévues à l'article 8 sous réserve du respect des dispositions de l'article L. 613-1 du code de la consommation.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Médiation de l'eau

Article 3 - Dispositions concernant les modalités générales de collaboration :

Aux fins d'assurer une collaboration efficace et de simplifier les relations, chaque partie devra désigner :

- Un interlocuteur unique responsable de la mise en œuvre administrative de la Convention,
- S'il est différent, un interlocuteur pour la gestion du traitement des dossiers,

Dans le but de faciliter le suivi des dossiers en cours à la Médiation de l'eau et pour connaitre leur avancée, le Professionnel bénéficiera de codes d'accès à un espace dédié pour gérer la convention, suivre l'avancement des dossiers concernant son service d'eau et d'assainissement et déposer des pièces.

Article 4 - Dispositions concernant le champ d'application de la médiation

Un professionnel est tenu de garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le code de la consommation dans son article préliminaire définit le consommateur comme suit : « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ; »

Certains règlements de service définissent, de manière plus extensive, le consommateur comme un abonné du service, considéré comme « toute personne physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service. »

La Médiation de l'eau étant compétente pour faciliter le règlement amiable des litiges de consommation de l'ensemble des abonnés, le Professionnel doit préciser en cochant la case correspondante ci-dessous s'il souhaite que le champ d'application de la médiation soit étendu ou non à tous les abonnés du service.

☐ Tous les abonnés bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel selon le barème de l'association,

☐ Les consommateurs, au sens du code de la consommation, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel selon le barème de l'association,
Tous les autres abonnés, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, après accord du demandeur d'une part, du professionnel d'autre part sur un partage pour moitié des frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers selon le barème de l'association,

■ Seuls les consommateurs, au sens du code de la consommation, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Médiation de l'eau

Article 5 - Dispositions concernant les modalités de fonctionnement, les obligations et engagements des parties à la convention :

Les parties conviennent de mettre tous les moyens en œuvre en vue d'apporter des solutions permettant la résolution amiable des litiges nés entre le Professionnel et ses abonnés

Article 5.1 - Dispositions concernant les modalités de saisine du Médiateur de l'eau, médiateur de la consommation :

En cas de litige entre un abonné et le Professionnel et préalablement à la saisine du Médiateur de l'eau, l'abonné doit :

- Justifier avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du Professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant dans le contrat,
- Avoir effectué cette réclamation écrite auprès du Professionnel dans un délai inférieur à un an lorsqu'il saisit le Médiateur de l'eau,
- Confirmer que le litige n'a pas été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal.

Article 5.2 - Dispositions concernant les obligations et engagements du Professionnel :

En concluant la présente convention et au regard notamment des articles L.616-1, L.616-2, L.616-3, R.616-1, R.616-2, et L211-3 du code de la consommation, le Professionnel s'engage à :

- Inscrire dans les contrats d'abonnements et le règlement de service que l'abonné a la possibilité de recourir à la Médiation de l'eau en cas de litige,
- Indiquer dans les contrats d'abonnements et le règlement de service l'adresse à laquelle l'abonné peut faire sa réclamation écrite. Cette adresse doit être la même que celle vers laquelle le Médiateur doit renvoyer les saisines prématurées,
- Communiquer sur l'existence de la Médiation de l'eau sur son site internet, et sur une éventuelle lettre d'information destinée aux abonnés,
- Communiquer les coordonnées postales et l'adresse internet du Médiateur sur son site internet, sur les conditions générales de vente ou de service, les bons de commande ou tout support adapté. (en aucun cas le numéro de téléphone de la Médiation de l'eau ne doit être transmis aux abonnés)
- Informer ses abonnés sur la procédure à suivre en cas de réclamation (identification d'un système de réclamation client),
- Informer la Médiation de l'eau des coordonnées vers lesquelles le Médiateur doit renvoyer les saisines prématurées,
- Proposer à ses abonnés d'avoir recours à la Médiation de l'eau en leur expliquant les procédures à suivre (saisir la Médiation de l'eau par courrier postal ou par Internet),
- Informer le Médiateur de l'eau, dès qu'il a connaissance qu'un dossier a été notifié, pour le cas particulier où il souhaiterait se retirer du processus de médiation,

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Médiation de l'eau

- Coopérer avec la Médiation de l'eau en envoyant la copie de tous les documents demandés par ses services dans les délais impartis,
- Indiquer au Médiateur dans le délai d'un mois, à compter de l'envoi de sa proposition de règlement amiable, s'il y a refus ou acceptation de celle-ci.

Par ailleurs, si le Professionnel propose sur son site internet ou par un autre moyen électronique la vente de biens ou de services, qui entrent dans le champ de la présente convention et peuvent être souscrits sur ces supports, il doit :

- Indiquer sur son site internet son adresse électronique,
- Indiquer sur son site internet un lien électronique vers la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne (RLL),
- Informer les abonnés de l'existence de la plateforme de RLL et la possibilité d'y recourir pour régler leurs litiges,

Ces informations sont aussi à inscrire dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.

Article 5.3 - Dispositions concernant les engagements du Médiateur de l'eau :

Le Médiateur de l'eau s'engage à :

- Renvoyer l'abonné vers l'instance du Professionnel chargée de répondre aux réclamations écrites des abonnés dès que chaque saisine reçue sera jugée prématurée au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation,
- Informer l'abonné du rejet de sa demande de médiation dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier,
- Déclarer comme dossier recevable chaque dossier concernant l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement ayant fait l'objet d'une tentative de règlement par l'abonné au travers d'une réclamation écrite envoyée aux coordonnées définies par le Professionnel,
- Instruire chaque dossier en toute indépendance et impartialité dès lors qu'une notification telle que prévue par l'article R.612-2 du code de la consommation a été faite aux parties,
- Transmettre à chaque partie, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification, l'avis du Médiateur de l'eau,
- Aviser les parties de la prolongation du délai de traitement en cas de litige complexe,
- Proposer une solution de règlement amiable en cas de litige avéré qui soit rendu en droit et en équité et qui satisfasse les intérêts des parties,
- Informer le Professionnel des questions relatives aux évolutions de la règlementation concernant la médiation dans le secteur de l'eau.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Médiation de l'eau

Article 6 - Abonnement et barème des prestations :

Le montant de l'abonnement annuel, qui dépend du nombre d'abonnés du service en eau et du nombre d'abonnés du service en assainissement au 1er Janvier de l'année pour lequel il est perçu et le barème appliqué aux prestations rendues sont fixés annuellement par le Conseil d'Administration de la Médiation de l'eau.

Pour l'année 2025 :

- le nombre total d'abonnés en eau et en assainissement collectif du Professionnel étant de 32 402 au 1er janvier 2025, le montant de l'abonnement annuel sera de 475,86 € HT,
- le barème des prestations applicable est annexé à la présente Convention.

Pour les années suivantes, la Médiation de l'eau notifiera au Professionnel au plus tard en décembre de l'année précédente le nouveau barème.

Par ailleurs, le Professionnel s'engage à fournir annuellement à la Médiation de l'eau le nombre de ses abonnés eau et assainissement à la date du 31 décembre.

Article 7 - Modalités de règlement :

Chaque année, la Médiation de l'eau établit :

- en janvier, une facture comprenant le montant de l'abonnement annuel et le cas échéant, une facture de régularisation des prestations effectuées au cours de l'année précédente,

- en juillet, une facture des prestations effectuées au cours du 1er semestre,

Les factures sont payables à 30 jours par virement bancaire. Des pénalités pourront être appliquées en cas de retard de paiement. Conformément à l'article 8 du décret n°2013-269, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. » Les intérêts moratoires courent à compter du jour suivant la date d'échéance prévue sur la facture.

En outre, le Professionnel sera automatiquement débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à 40 euros. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Article 8 - Résiliation :

Le Professionnel et/ou la Médiation de l'eau peut mettre fin à la présente Convention par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception stipulant cette demande de résiliation, 3 mois avant la date d'échéance annuelle correspondant au 31 décembre de chaque année.

La Médiation de l'eau s'engage durant ce délai de 3 mois à terminer le traitement des dossiers en cours et le Professionnel s'engage à continuer à transmettre les documents demandés par la Médiation de l'eau

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Médiation de l'eau

dans un délai de 2 semaines et à indiquer, suite à l'envoi de l'avis, s'il accepte ou refuse la proposition de règlement amiable du Médiateur de l'eau.

En cas de nécessité de modifier ou compléter la présente Convention, un avenant sera établi. La Convention et son avenant seront de nouveau conclus pour une durée indéterminée et il pourra y être mis fin comme prévu à l'alinéa 1er de cet article.

Article 9 - Dématérialisation des factures :

Afin de procéder au dépôt des factures de la Médiation de l'eau sur le portail Chorus Pro, nous vous prions de nous communiquer les informations suivantes :

- Numéro de SIRET : 200 040 277 00044……
- Code service (si nécessaire) : ……..……..……
- Numéro d'engagement (si nécessaire) : ……..……
- Contact Facturation :
  - Nom du contact : LEFEBVRE Nathalie……..……
  - Téléphone : 02 37 62 57 87…
  - Courriel : n.lefebvre@dreux-agglomeration.fr……..

Article 10 - Annexes :

La présente convention comporte une annexe « Fonctionnement administratif », une annexe « Processus de traitement et de facturation » et une annexe « Barème des prestations » qui font partie intégrante de la convention et doivent être complétées et signées par les deux parties.

Fait à Paris, le …… 2024 en 2 exemplaires.

Pour ……

Lu et approuvé,
Le Président, Directeur, …

……

Pour l'Association de la Médiation de l'eau,
Lu et approuvé,
La Directrice Générale,

Christine LOISEAU

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Médiation de l'eau

BAREME DE L'ABONNEMENT ET DES PRESTATIONS 2024 APPLICABLE AUX SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Abonnement

Le montant de l'abonnement est fixé à :

- 100 € HT + 0,0096 € HT par abonné pour les services gérant moins de 25 000 abonnés eau ou assainissement,
- 100 € HT + 0,0116 € HT par abonné pour les services gérant plus de 25 000 abonnés eau ou assainissement.

Prestations courantes

Le barème suivant sera appliqué aux prestations rendues pour les membres adhérents à l'association :

Saisine recevable	**40 € HT**
Instruction simple	**130 € HT**
Instruction complète	**320 € HT**

Prestations spécifiques

Traitements multiples : En cas de litiges multiples trouvant une même origine, au-delà de la facturation d'une instruction complète pour le 1er dossier, les dossiers suivants sont facturés avec un tarif minoré de 20 %

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Médiation de l'eau

Annexe
Processus de Traitement et Facturation

Processus de traitement

I - La saisine

La saisine par le consommateur, pour pouvoir être examinée par le Médiateur de l'eau, doit :

- ***Respecter les conditions requises au livre VI, titre Ier du code de la consommation,***
- ***Rentrer dans son champ de compétence***
- ***Comporter une réclamation écrite du consommateur effectuée auprès du Professionnel sous certaines conditions***

Si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur de l'eau, ce dernier adresse un courrier à l'abonné pour lui indiquer pour quelle raison sa demande est irrecevable.

1. Rentrer dans le champ de compétence de la Médiation de l'eau

Le Médiateur de l'eau est compétent pour traiter des litiges relevant **du service de l'eau, de l'assainissement collectif et non collectif lorsque le litige porte sur l'exécution du contrat de vente ou de fourniture de services.**

Il n'existe donc pas de liste exhaustive de ce qui est ou n'est pas dans le champ de compétence de la Médiation de l'eau.

Toutefois, à titre d'exemples, rentrent dans ce champ de compétence :

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

Sont notamment exclus de ce champ de compétences :

- Le refus de raccordement au réseau,
- La répartition des charges d'eau au sein d'une copropriété,
- Les rapports entre propriétaires et locataires,
- Les décisions prises par la Collectivité par 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

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

2. L'abonné doit au préalable effectuer une réclamation écrite auprès du Professionnel

L'abonné doit transmettre à la Médiation de l'eau sa réclamation écrite, datant de moins d'un an, effectuée auprès du Professionnel.

En cas d'absence de réclamation écrite, le Médiateur de l'eau demande à l'abonné de saisir le Professionnel aux coordonnées définies par ce dernier qui doivent être les mêmes que celles indiquées dans le règlement de service ou le contrat d'abonnement.

Lorsque l'abonné saisit pour la première fois ou qu'il revient vers la Médiation de l'eau, le dossier pourra être examiné si :

- Le délai de 2 mois, à compter de l'envoi du courrier effectué par l'abonné, est écoulé et qu'aucune réponse du Professionnel ne lui a été apportée (*)
- La réponse apportée par les services du Professionnel ne satisfait pas l'abonné,

(*) Si le professionnel estime ne pas pouvoir apporter une réponse complète à l'abonné dans un délai de deux mois car l'analyse du dossier nécessite des investigations complémentaires (étalonnage, expertise…), le professionnel en informe dès que possible l'abonné et le Médiateur de l'eau. Le Médiateur confirmera alors aux parties que le délai dont dispose le professionnel pour pouvoir répondre à l'abonné sera prolongé d'un mois supplémentaire et sera ainsi porté à trois mois à compter de la demande formulée par l'abonné auprès du professionnel.

Rappel des articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation

Les articles L.616-1.et R.616-1 du code de la consommation précisent que le professionnel doit communiquer les coordonnées du médiateur dont il relève sur différents supports (site internet, conditions générales de vente ou de service, bons de commande, …)

Il doit également, dans le cadre d'une réclamation écrite préalable introduite auprès de ses services, communiquer les coordonnées du Médiateur dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé.

II - Le dossier respecte les conditions pour être examiné par le Médiateur de l'eau

Le dossier respectant les conditions précisées dans le **I**, le Médiateur regarde ensuite les pièces qui ont été transmises par l'abonné lors de sa saisine :

Le dossier nécessite la réalisation d'une étude préalable

Si les documents transmis par l'abonné au regard de son litige ne sont pas suffisants pour rendre un avis, le Médiateur va réaliser une « étude préalable » qui consiste à demander des documents aux deux parties pour pouvoir disposer d'un dossier complet.

Le Médiateur envoie son étude préalable aux deux parties qui doivent transmettre les pièces demandées dans un délai de deux semaines.

Une fois le délai écoulé, si une ou les parties ne sont pas revenues, le Médiateur de l'eau apprécie en fonction des éléments d'information qui lui auront été communiqués s'il est en mesure d'instruire le dossier.

Sinon il relance la ou les parties en leur laissant un nouveau délai de 8 jours,

A l'issue de ce délai si le Médiateur n'a toujours eu aucun retour il procède à la clôture du dossier.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Le dossier ne nécessite pas la réalisation d'une étude préalable

Le Médiateur constate qu'au regard du type de litige, une simple demande d'éléments complémentaires est suffisante.

La notification aux parties et l'éventualité d'une prolongation du délai pour cause de dossier complexe.

Que le dossier nécessite ou non la réalisation d'une étude préalable, le Médiateur **notifie aux parties qu'il bénéficie d'un délai de 90 jours pour rendre son avis** et leur rappelle qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

Il est à noter que si lors de l'analyse du dossier, le Médiateur estime que le litige est complexe et qu'il faut demander à une ou aux parties un ou des éléments complémentaires, il pourra alors prolonger le délai prévu initialement au regard de l'article R.612-5 du code de la consommation.

L'instruction du dossier

L'instruction consiste à regarder objectivement les faits et le droit correspondant à une situation.
Une fois l'analyse terminée, le Médiateur rend un avis dans lequel il propose une solution de règlement amiable ou estime qu'aucune anomalie n'est constitutive d'un litige concernant le différend qui oppose les parties.

Un exemplaire de l'avis est adressé à chacune des parties. En cas de proposition de règlement amiable, ces dernières sont libres de la suivre ou de ne pas la suivre et disposent d'un délai d'un mois pour informer le Médiateur de leur décision.

Au retour de l'accord ou du désaccord dans le délai imparti, le Médiateur procède à la clôture du dossier.

En l'absence de retour de l'une ou l'autre des parties dans le délai imparti, une relance est effectuée laissant un nouveau délai de deux semaines,

A l'issue de ce délai si le Médiateur n'a toujours eu aucun retour il procède à la clôture du dossier.

Le Professionnel doit attendre le courrier de clôture du dossier par le Médiateur, avant de mettre en œuvre la proposition de règlement amiable. En effet, si la proposition est mise en œuvre avant que le Médiateur n'ait clôturé le dossier et en cas de désaccord du consommateur, ce dernier pourrait ne pas comprendre pourquoi la proposition a été appliquée.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Facturation

Il existe 3 niveaux différents de facturation, explicités ci-dessous, qui peuvent être cumulables :

1. Saisine :

Cette facturation correspond à la saisine des abonnés qui engendre un traitement administratif. Elle comprend l'étude de la saisine reçue (champ de compétence, réclamation écrite ayant été réalisée selon la procédure prévue) la rédaction et l'envoi du courrier.

En font partie :

- **Les dossiers examinables :** Lorsque le requérant sollicite le Médiateur de l'eau et qu'il fournit la copie de courrier envoyée aux bonnes coordonnées et que le délai pour saisir la Médiation est respecté.

N'en font pas partie :

- **Les dossiers irrecevables :** Le Médiateur explique au requérant pourquoi sa saisine n'est pas recevable et ne peut donc être examinée.

- **Les renvois au service :** Lorsque le requérant saisit le Médiateur de l'eau et que ce dernier juge que la saisine de l'abonné est prématurée au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation, il transmet les coordonnées du service en lui expliquant la procédure à suivre.

Les coûts correspondants au traitement de ces saisines sont intégrés forfaitairement dans le montant de l'abonnement annuel facturé.

2. Instruction simple :

Cette facturation correspond aux dossiers pour lesquels le Médiateur n'a pas besoin de réaliser une étude préalable en amont de la notification.

3. Instruction complète :

Dossiers pour lesquels le Médiateur a besoin de réaliser une étude préalable et approfondie du litige pour obtenir un dossier complet avant analyse.

Tout dossier entrant dans le cadre de l'instruction simple ou complète interrompu par l'une ou l'autre des parties en cours de traitement, quel qu'en soit le motif, est facturé au cas par cas en fonction de l'avancement du traitement effectué par la Médiation de l'eau.

Fait à Paris, le ..... 2024 en 2 exemplaires.

Pour	Pour l'Association de la Médiation de l'eau,
Lu et approuvé,	Lu et approuvé,
Le Président, Directeur, ...	La Directrice Générale,
.....	Christine LOISEAU

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Médiation de l'eau

Annexe fonctionnement administratif

Service d'eau et/ou d'assainissement : AGGLO DU PAYS DE DREUX – Direction des Cycles de l'Eau et de la Biodiversité.....

1. ***Coordonnées de l'interlocuteur responsable de la mise en œuvre administrative de la Convention :***

Mme ■ Melle ☐ M. ☐

Nom : PONTHIEUX.....

Prénom : Amandine .....

Fonction : Directrice.....

Courriel : a.ponthieux@dreux-agglomeration.fr.....

Téléphone : 02 37 64 82 00.....

2. ***Coordonnées de l'interlocuteur pour la gestion des dossiers et de son remplaçant (impératif avec une adresse mail différente). Si l'interlocuteur est le même que précédemment, nous communiquer les coordonnées d'un remplaçant (impératif avec une adresse mail différente) :***

Mme ■ Melle ☐ M. ☐

Nom : LEFEBVRE.....

Prénom : Nathalie.....

Fonction : Cheffe du service administratif et financier.....

Courriel : n.lefebvre@dreux-agglomeration.fr.....

Téléphone : 02 37 62 57 87.....

Mme ■ Melle ☐ M. ☐

Nom : TUCCILO.....

Prénom : Isabelle.....

Fonction : Agent de facturation.....

Courriel : i.tuccillo@dreux-agglomeration.fr.....

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

Téléphone : .....

3. Coordonnées des éventuelles personnes devant être mises en copie des mails de l'interlocuteur pour la gestion des dossiers (avec une adresse mail différente) :

Mme ■ Melle ☐ M. ☐

Nom : PONTHIEUX.....

Prénom : Amandine.....

Fonction : Directrice.....

Courriel : a.ponthieux@dreux-agglomeration.fr.....

Mme ☐ Melle ☐ M. ☐

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Courriel : .....

Mme ☐ Melle ☐ M. ☐

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Courriel : .....

4. *Coordonnées précises vers lesquelles la Médiation doit renvoyer la saisine prématurée :*

Adresse postale : **AGGLO DU PAYS DE DREUX** .....

.....4 Rue de Châteaudun - BP 20159.....

.....28103 DREUX Cedex.....

Adresse mail (le cas échéant) : pole.technique@dreux-agglomeration.fr.....

NB : Les coordonnées indiquées ci-dessus seront transmises par la Médiation de l'eau aux consommateurs lors d'un « renvoi ».

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024

5. *Liste des communes gérées par le Professionnel sur le périmètre concerné.*

Joindre ces informations dans le tableau Excel transmis en pièce jointe et le renvoyer par mail à l'adresse suivante : ssimon@mediation-eau.fr

Laisser les colonnes du tableau dans l'ordre établi, laisser le fichier au format XLS. Merci.

Le tableau doit être rempli de la manière suivante :

- Mettre dans l'ordre alphabétique les communes,
- Renseigner obligatoirement pour chaque commune, son nom, son code postal **ET** son code INSEE,
- Si sur la commune le professionnel gère l'eau, indiquer le nombre d'abonnés dans la case correspondante,
- Si sur la commune le professionnel gère l'assainissement, indiquer le nombre d'abonnés dans la case correspondante,
- Si sur cette commune le professionnel ne gère pas l'eau ou l'assainissement ne rien indiquer dans la case correspondante, (aucun O, X, /…)
- Pour l'Assainissement non collectif, le professionnel n'est uniquement concerné par l'obligation de médiation de la consommation que pour les missions de construction, réhabilitation ou entretien d'installations, aussi si le professionnel n'effectue que des missions de contrôle ne rien remplir dans le tableau.

Exemples :

Le service est compétent sur la commune YYYY uniquement en eau potable

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
YYYY	99000	99133	330			

Le service est compétent sur la commune YYYY uniquement en assainissement collectif

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
YYYY	99000	99133			630	

Le service est compétent sur la commune YYYY en eau potable et en assainissement non collectif (il exerce des missions autres que de contrôle)

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
YYYY	99000	99133	330			80

Fait à Paris, le ..... 2024 en 2 exemplaires.

Pour .....

Lu et approuvé,
Le Président, Directeur, ...

.....

Pour l'Association de la Médiation de l'eau,
Lu et approuvé,
La Directrice Générale,

Christine LOISEAU

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20241127-D2024-218-AU
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 27/11/2024
Notification : 27/11/2024