

RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

INFORMATION

La Ville de Cherbourg-en-Cotentin adhère à l'association Médiation de l'eau pour le traitement amiable des litiges entre les consommateurs et le service public d'eau et d'assainissement.

QUELLES SONT LES MISSIONS DE LA MÉDIATION DE L'EAU ?

La Médiation de l'eau a pour but de faciliter le règlement amiable des litiges de consommation portant sur service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées, opposant un consommateur et son service d'eau et d'assainissement.

Il garantit à tout consommateur relevant du service le recours à un dispositif de règlement amiable des litiges prévu par le code de la consommation à l'article L.133-4.

QUI PEUT SAISIR LA MÉDIATION DE L'EAU ?

Les consommateurs, au sens du code de la consommation, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau gratuitement.

Tous les autres abonnés, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, après accord du demandeur d'une part, de la Ville de Cherbourg-en-Cotentin d'autre part, sur un partage pour moitié des frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers selon le barème de l'association.

QUAND SAISIR LA MÉDIATION DE L'EAU ?

La saisine peut intervenir dans l'une des deux hypothèses suivantes :

- lorsqu'un délai de 2 mois, à compter de l'envoi d'un courrier par l'abonné à la direction du cycle de l'eau de Cherbourg-en-Cotentin, est écoulé et qu'aucune réponse ne lui a été apportée,
- lorsque la réponse apportée par la direction du cycle de l'eau de Cherbourg-en-Cotentin ne satisfait pas l'abonné.

COMMENT SAISIR LA MÉDIATION DE L'EAU ?

Soit par courrier envoyé à l'adresse suivante :

Médiation de l'eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Soit par internet en remplissant le formulaire en ligne ou en téléchargeant le formulaire sur le site www.mediation-eau.fr



Préserver
notre bien commun

VILLE DE CHERBOURG-EN-COTENTIN

Direction du cycle de l'eau - service aux abonnés
2, quai de Caligny Cherbourg-Octeville - BP 808
50108 CHERBOURG-EN-COTENTIN CEDEX

Horaires d'ouverture : lundi au vendredi
8h30-12h00 / 13h30-17h00

Tél : 02 33 08 26 87 – fax : 02 33 08 27 06
contact@cuc-cherbourg.fr

