HORAIRES DES PERMANENCES - LES MERCREDIS DE 8H30 À 12H30

☞ Vous avez un **litige persistant** avec votre service d'eau/assainissement et vous avez déjà épuisé les voies de recours internes au service ?

VOUS POUVEZ SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'EAU POUR TENTER DE TROUVER UNE SOLUTION AMIABLE AU LITIGE

Avant la saisine du médiateur, vous devez justifier avoir tenté de résoudre votre litige en ayant adressé une réclamation écrite avec les pièces justificatives, l'opérateur disposant de deux mois pour vous apporter une réponse.

- **La réclamation écrite doit être faite selon les modalités prévues au contrat d'abonnement ou dans le règlement de service.**
- **Elle doit indiquer l'adresse du destinataire ainsi que la date d'envoi.**

VOUS POUVEZ ALORS SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'EAU SI LA RÉPONSE DU SERVICE NE VOUS SATISFAIT PAS OU SI VOUS N'AVEZ PAS EU DE RÉPONSE DANS UN DÉLAI DE DEUX MOIS.

LES OPÉRATEURS CONVENTIONNÉS	
OPÉRATEURS	**ADRESSE DE DERNIER RECOURS AVANT SAISINE DE LA MÉDIATION DE L'EAU**
SAUR Guadeloupe (Ex. CGSP) **Filiale de SAUR**	**SAUR** Madame la Responsable relation clients ZA Ecoparc Boulevard des Demoiselles CS 84047 49412 SAUMUR CEDEX
Karuker'ô (Ex. Nantaise des eaux et services) **Filiale de SUEZ**	**SUEZ EAU FRANCE** Directeur de la relation client régionale TSA 60002 36400 LA CHATRE Ou sur https://www.toutsurmoneau.fr/autres-recours-amiables
Générale des eaux - GDE **Filiale de VEOLIA**	**Générale des eaux Guadeloupe** - VEOLIA Mme la Directrice clientèle Quartier de Sisyphe - Voie Verte - ZI de Jarry 97122 BAIE-MAHAULT
Régie Eau d'excellence	**Régie Eau d'excellence** Monsieur le Directeur clientèle 18 ZAC de Houelbourg III - Voie verte - ZI de Jarry 97122 Baie-Mahault.
Régie Nord Caraïbes **RENOC**	**Régie Nord Caraïbes** Monsieur le Directeur Espérance – Rue du Docteur Chovino 97111 MORNE-A-L'EAU
Eaux'Nodis	**Eaux'Nodis** Monsieur le Directeur clientèle 46 Rue du commandant Mortenol 97129 LAMENTIN

MAJ 07/2021

LES PIÈCES À FOURNIR

✓Copie(s) recto/verso des **factures** permettant d'identifier le service d'eau/assainissement (au moins les 3 dernières),
✓Copie(s) de(s) **réclamation(s) écrite(s)** envoyée(s) au service d'eau et/ou d'assainissement avec adresse et date apparente selon les modalités prévues dans le règlement de service ou le contrat d'abonnement et *datant de moins d'un an*.
✓Le cas échéant, copie(s) du ou des **courrier(s) de réponse(s) du service** d'eau et/ou d'assainissement à ces réclamation(s) écrite(s). Tout échange avec le service d'eau et/ou assainissement indiquant sa position.
✓Tout document que vous jugerez utile pour l'examen du litige.

✓**Selon le litige vous pouvez joindre également d'autres documents tels que :**

- Si vous contestez une ou des facture(s), un devis, etc. transmettre une copie,
- En cas de fuite : préciser son emplacement précis et transmettre la copie de l'attestation du plombier agréé, la facture de réparation le cas échéant, etc.

Vous pouvez également saisir le médiateur de l'eau :

- **Par formulaire de saisine en ligne**, à remplir et joindre les documents sous forme dématérialisée : **www.mediation-eau.fr**

- **Par courrier** : télécharger le formulaire et l'imprimer, le compléter et joindre les documents obligatoires (listés dans le formulaire) :

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

Pour plus d'informations
Correspondant local de la Médiation de l'eau
Tél : 0590 48 05 92 – 0690 33 37 08
correspondancemediation@oe971.fr
www.eauguadeloupe.com