

Comment adresser une réclamation au service Eaux d'Entre Bièvre et Rhône ?

Conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 dite "loi consommation", vous avez la possibilité de recourir, en cas de contestation ou de litige, à une procédure amiable avec la collectivité. Il convient pour ceci de nous saisir de votre demande par courrier ou email Eaux d'entre Bièvre et Rhône - CS 70227 - 38552 Le Péage-de-Roussillon Cedex.

Quels sont les recours si ma réclamation n'a pas pu être réglée de façon amiable ?

En cas de réclamation, contestation ou litige qui n'ont pas pu être réglés de façon amiable avec le service des eaux, l'abonné au service des eaux est informé qu'il a la possibilité de saisir gratuitement :

- La Médiation de l'Eau - BP 40 463 - 75366 PARIS CEDEX 08 : www.mediation-eau.fr
- La plateforme européenne de règlement des litiges :
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Que faire si je rencontre des difficultés de paiement ?

Si vous avez des difficultés à payer vos factures d'eau, vous pouvez :

- Contacter nos services au 04 74 86 39 70 pour mettre en place le service de prélèvement mensuel. Munissez-vous d'un RIB (Relevé d'Identité Bancaire) lors de votre venue.
- Contacter les services sociaux. Ils peuvent vous accompagner pour faire une demande auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) :
<https://www.isere.fr/aides-au-logement>

En savoir plus

La Médiation de l'Eau a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement.

Au regard de :

- la loi 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.
- la directive n° 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du 21 mai 2013.
- du règlement n° 524/213 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.
- de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et du décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015.

La plateforme européenne de règlement des litiges est une plateforme gratuite qui permet aux consommateurs d'introduire une plainte relative à l'achat d'un bien et/ou d'un service sur internet auprès d'un professionnel. Il s'agit d'un recours à un mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges, c'est-à-dire sans aller en justice.