

**EXTRAIT DU REGISTRE DES
DELIBERATIONS DU BUREAU DU SYNDICAT
DU 13 AVRIL 2016**

DS/RT

**OBJET : N° 2.2 – ADMINISTRATION GENERALE –
ADHESION MEDIATION DE L'EAU -**

L'an deux mille seize, le treize du mois d'avril à neuf heures, le BUREAU DU SYNDICAT DES EAUX DU BASSIN DE L'ARDECHE - S.E.B.A. -, dûment convoqué par le Président du Syndicat, s'est réuni au siège du Syndicat, sis quartier Les Vergnades à LARGENTIERE, sous la présidence de M. Jean PASCAL, Président du Syndicat.

Etaient présents :

M. Jean PASCAL, Président du Syndicat,
M. Gilles DEVANCIARD, Vice-Président du Syndicat,
M. Jean-Claude BACCONNIER, Vice-Président du Syndicat,
M. Jean-Manuel GARRIDO, Vice-Président du Syndicat,
M. Philippe MERINE, Vice-Président du Syndicat,
M. Christian FAUGIER, Vice-Président du Syndicat,
Mme Geneviève CHASTAGNIER, Vice-Présidente du Syndicat.

M. Joseph FALLOT, Membre du Bureau,
M. Stéphane CIVIER, Membre du Bureau,
M. Jean-Pierre IMMACOLATO, Membre du Bureau,
M. James BELLOT, Membre du Bureau.

Etaient absents excusés :

M. Philippe SAUBIN, Vice-Président du Syndicat,
M. Jacques CHARRIERE, Vice-Président du Syndicat.

M. Jean-Marie DURIEU, Membre du Bureau,
M. Patrice FLAMBEAUX, Membre du Bureau.

Etaient absents :

M. Angelin RAMANMALI, Vice-Président du Syndicat.

M. René UGHETTO, Membre du Bureau,
M. Marc SOUTEYRAND, Membre du Bureau,
Mme Jessica KONARZEWSKI, Membre du Bureau.

A été élu secrétaire de séance : M. Stéphane CIVIER.

**OBJET : N° 2.2 – ADMINISTRATION GENERALE –
ADHESION MEDIATION DE L'EAU -**

Envoyé en préfecture le 09/05/2016

Reçu en préfecture le 09/05/2016

Affiché le



ID : 007-250700267-20160413-2016BS040014-DE

(La présente délibération a été soumise à l'examen du Bureau en vertu de l'article L.5211-10 du Code Général des Collectivités Territoriales et de la délibération du Comité Syndical en date du 26 mai 2014).

Tous les professionnels en relation avec des consommateurs (y compris les services publics ayant un caractère industriel et commercial) ont, depuis le 1^{er} janvier 2016, l'obligation :

- de garantir aux consommateurs la possibilité d'un recours gratuit à un dispositif de médiation conforme aux exigences fixées par le code de la consommation en cas de litige lié à un contrat de consommation ;
- d'informer de façon systématique les consommateurs de cette possibilité de recours et des modalités de saisine de la médiation (en particulier via un site Internet, le règlement de service ou « *tout autre support adapté* ») ;
- d'informer également chaque consommateur, au cas par cas, de la même possibilité de médiation lorsqu'un litige n'a pas pu être réglé directement au niveau du service local.

Pour l'essentiel, il appartient aux opérateurs publics et privés de services d'eau et d'assainissement de prendre toutes les dispositions nécessaires pour satisfaire les nouvelles règles en matière de médiation. En l'occurrence, une « Médiation de l'eau » a été créée en 2009 à l'initiative la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E), de l'AMF et de l'ADCF pour traiter des litiges entre les entreprises délégataires et leurs abonnés.

La Médiation de l'Eau est une procédure très différente des recours judiciaires. Le médiateur n'est pas un juge et il n'a aucun pouvoir pour imposer des décisions aux parties prenantes dans un litige. L'intervention du médiateur suppose normalement l'accord préalable des deux parties. Ensuite, le médiateur a pour tâche de proposer des solutions aux litiges qui lui sont soumis, mais les parties prenantes restent libres de refuser les solutions proposées par le médiateur. Elles ont alors la possibilité de se pourvoir devant la juridiction compétente pour trancher le litige si le désaccord persiste (étant entendu que la saisine du médiateur interrompt les délais de recours).

En pratique, il faut appliquer les dispositions figurant à l'article R156-1 du code de la consommation (article issu du décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, décret d'application de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 mentionnée ci-dessus) : « *En application de l'article L. 156-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.* »

En cas de manquement aux dispositions de l'article R156-1 du code de la consommation, l'article L156-3 du même code prévoit une amende administrative dont le montant peut atteindre jusqu'à 15 000 € pour une personne morale. L'amende est susceptible d'être infligée par l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation (c'est-à-dire les agents de la DGCCRF) sur simple constat du non-respect, par un professionnel, de son obligation de communiquer aux consommateurs les coordonnées d'au moins un médiateur qu'ils peuvent solliciter en cas de litige. Il n'est donc pas nécessaire que l'infraction soit portée devant un tribunal pour que le montant de l'amende administrative devienne exigible.

Les services d'eau et d'assainissement ont intérêt à indiquer un médiateur sur leur site internet (quand il existe) et dans le règlement du service. Le médiateur peut également être mentionné sur les factures d'eau. Dans tous les cas, les abonnés doivent être informés que ce médiateur ne peut pas être saisi avant que le litige ait préalablement été examiné par le service local chargé des réclamations au sein du service d'eau potable ou d'assainissement (ou de la collectivité). Ce point est extrêmement important. Les abonnés ne doivent pas croire qu'ils peuvent saisir directement un médiateur en cas de désaccord avec le service d'eau potable ou d'assainissement. L'article L152-2 du code de la consommation indique au contraire qu'un médiateur ne peut pas examiner un litige que le consommateur n'a pas, préalablement, tenté de résoudre directement auprès du professionnel en adressant à celui-ci une réclamation écrite.

Quel est le champ d'intervention de la Médiation de l'Eau ?

Tout d'abord, l'article L152-2 du code de la consommation donne une liste de situations dans lesquelles un médiateur est incompétent pour intervenir dans un litige :

- « a) *Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;*
- b) *La demande est manifestement infondée ou abusive ;*
- c) *Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;*
- d) *Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;*
- e) *Le litige n'entre pas dans son champ de compétence ».*

- 2 - Bureau Syndical du 13 avril 2016

« La Sigalière » – Les Vergnades – 07110 LARGENTIERE

Tél. 04 75 89 96 96 – Fax : 04 75 89 96 97 – E.mail : administration@seba-eau.fr - Site internet : www.seba-eau.fr

L'alinéa a) ci-dessus impose au consommateur de formuler une réclamation écrite préalable, transmise au service d'eau potable ou d'assainissement, avant d'avoir la possibilité de saisir le médiateur. Cette possibilité est donc limitée aux cas où la réponse apportée à la réclamation est jugée insatisfaisante par le consommateur, y compris lorsque le service d'eau ou d'assainissement n'a pas souhaité répondre (ce qui équivaut alors à un rejet de la réclamation).

L'alinéa e) pose la question, qui n'est pas simple, des champs de compétence respectifs du Défenseur des Droits et de la Médiation de l'Eau. Cette dernière intervient dans le cadre juridique fixé par la directive européenne 2013/11/EU et l'ordonnance du 20 août 2015, impliquant que la Médiation de l'Eau traite exclusivement les litiges de consommation entre les consommateurs et les opérateurs de services d'eau et d'assainissement. Compte tenu de la définition des litiges de consommation donnée par l'article L151-1 du code de la consommation (voir point 2 ci-dessus), on en déduit que :

- lorsque le litige entre le consommateur et l'opérateur porte sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, la compétence de la Médiation de l'Eau est indiscutable ;

- à l'inverse, lorsque le litige est de nature purement règlementaire, il se situe hors champ d'intervention de la Médiation de l'Eau, en revanche le consommateur peut éventuellement s'adresser au Défenseur des Droits (ou plutôt à son délégué local puisqu'il existe actuellement 397 délégués du Défenseur des Droits répartis dans les départements dont 2 en Ardèche). *Le Défenseur des Droits est chargé de plusieurs missions, parmi lesquelles figure celle d'améliorer les relations entre les services publics et leurs usagers ainsi que celle de faire respecter les droits de ces usagers.*

- il existe aussi des litiges qui ne sont pas faciles à classer dans l'une ou l'autre des deux catégories précédentes (car un règlement de service de distribution d'eau potable, notamment, présente en même temps un caractère règlementaire et il définit aussi les conditions de fourniture de l'eau potable aux usagers, ce qui l'apparente à un document contractuel et d'ailleurs les règlements des services d'eau potable sont soumis à certaines dispositions figurant dans le code de la consommation, telles que les dispositions relatives aux clauses abusives en particulier).

Plus concrètement, voici quelques exemples (non exhaustifs) :

- lorsqu'un abonné se plaint de la mauvaise qualité de l'eau à son robinet, ou d'une erreur de facturation, c'est un litige concernant le contrat de vente d'eau à l'abonné, ce qui correspond à un litige de consommation qui entre dans le champ d'intervention de la Médiation de l'Eau ;
- lorsqu'une demande de nouveau branchement est rejetée, ce qui équivaut à un refus d'accès au service d'eau potable, il ne s'agit pas d'un litige contractuel, puisqu'aucune relation de ce type n'existe entre le service et le candidat-usager, et il s'agit d'un problème de droit d'accès à un service public ; l'intervention de la Médiation de l'Eau ne paraît donc pas juridiquement fondée dans ce cas, mais le Défenseur des droits (ou son délégué local) pourrait être saisi ;
- lorsque les contestations sont relatives aux actes administratifs (délibération fixant les tarifs, le mode de gestion, l'attribution d'un contrat ou d'un marché, le règlement du service, ...), elles ne sont pas de nature contractuelle, et elles n'entrent donc pas dans le cadre d'une obligation qui permette au consommateur de faire appel à la Médiation de l'Eau ; ceci étant, l'intervention de cette Médiation ne paraît pas non plus interdite dans ce type de situation si les deux parties l'acceptent.

Dans certains types de situations, il pourra quelquefois être malaisé de déterminer si le litige relève de l'obligation de médiation ou non.

Cas particulier de l'assainissement non collectif

Les SPANC exercent une mission obligatoire de contrôle des installations d'ANC qui revêt évidemment un caractère règlementaire. Cette mission n'est pas de nature contractuelle, le SPANC n'intervient pas à la demande des propriétaires des installations d'ANC, ceux-ci ayant la double obligation de permettre au SPANC de procéder aux contrôles et de réaliser certains travaux prescrits par le SPANC. Les litiges qui peuvent survenir au sujet du contrôle des installations d'ANC ne relèvent donc pas de l'obligation de proposer une médiation de la consommation, ils entrent au contraire dans le champ de compétence du Défenseur des Droits.

En conséquence, les SPANC dont l'activité est limitée aux seules missions de contrôle des installations d'ANC ne sont pas soumis aux obligations en matière de médiation (pas d'obligation d'information des usagers du SPANC à ce sujet, ni d'accepter l'intervention de la Médiation de l'Eau en cas de demande d'un usager). Ceci étant, l'absence d'obligation ne signifie pas que la Médiation de l'Eau ne puisse pas intervenir si les deux parties l'acceptent (usager et collectivité responsable du SPANC).

Le cas des SPANC qui, en plus du contrôle des installations d'ANC, exercent des missions en matière de construction, réhabilitation ou entretien de ces mêmes installations est totalement différent vis-à-vis des nouvelles règles relatives au droit d'accès à une médiation pour les consommateurs.

Quelles sont les modalités d'intervention de la Médiation de l'Eau ?

La Médiation de l'Eau traite exclusivement les litiges concernant des collectivités qui ont passé avec elle une « convention de partenariat et de prestation ». Donc, lorsqu'un consommateur s'adresse à la Médiation de l'Eau au sujet d'un litige avec un service d'eau ou d'assainissement, il va être vérifié si le service a effectivement « conventionné » avec la Médiation de l'Eau. Si ce n'est pas le cas, celle-ci peut prendre contact avec ledit service pour lui proposer une telle convention, condition préalable au traitement du litige.

Lorsque le service est « conventionné », la Médiation de l'Eau doit s'assurer, avant de traiter le dossier, que celui-ci a fait l'objet d'un recours interne préalable (auprès du service « réclamation » désigné à cet effet par exemple). En outre, elle informe le service avant d'intervenir au sujet des conditions dans lesquelles se déroule la médiation, et notamment les conditions financières, et elle lui laisse la possibilité de s'opposer à la médiation (en principe seulement si le litige entre dans les cas prévus à l'article L152-2 du code de la consommation). En effet, la médiation est obligatoirement gratuite pour le consommateur (comme on l'a vu ci-dessus), mais les frais correspondant sont à la charge du professionnel (en l'occurrence le service d'eau ou d'assainissement).

La Médiation de l'Eau ne reçoit aucune subvention (ou autre forme de contribution).

Barème des prestations 2016

Abonnement annuel : fonction du nombre d'abonnés eau ou assainissement gérés par le service :

moins de 10 000 abonnés	300 €HT
entre 10 000 et 25 000 abonnés	500 €HT
plus de 25 000 abonnés	500 €HT + 0,012 €HT / abonné au-delà de 25 000

Prestations

Saisine	50 €HT
Instruction simple	130 €HT
Instruction complète	320 €HT

La procédure de médiation est écrite. Après avoir demandé les informations nécessaires aux deux parties, la Médiation de l'Eau fournit soit des indications complémentaires, soit un avis, soit une proposition de solution visant à trouver un règlement amiable du litige. Les deux parties sont ensuite libres d'utiliser les éléments fournis par la Médiation de l'Eau comme ils l'entendent.

En conséquence, il est proposé au bureau syndical d'approuver l'adhésion aux services de la Médiation de l'Eau pour le service « assainissement collectif », et d'autoriser le Président à signer la convention de partenariat et de prestation correspondante.

Après en avoir délibéré, le bureau syndical, à l'unanimité des membres présents, ADOPTE cette proposition.

POUR EXTRAIT CERTIFIE CONFORME,
Le Président,

Jean PASCAL