

# RÉCLAMATION ET MÉDIATION DE L'EAU

Des insatisfactions liées au service de l'eau ?

Vous n'êtes pas satisfait de votre service de l'eau, qu'il s'agisse des prestations proprement dites ou de vos relations avec son service client (facturation, relevé de consommation, réponse à une question, etc.) et vous souhaitez lui adresser une réclamation ?

Vous souhaitez également savoir dans quelles conditions saisir la Médiation de l'Eau ?

Vous trouverez, ci-dessous, toutes les informations nécessaires.

À qui puis-je adresser ma réclamation ?

Si vous souhaitez nous faire part de votre insatisfaction à l'égard de notre service, vous pouvez le faire en envoyant votre réclamation :

- par courrier à REAAL, Alès Agglomération, Bâtiment ATOME, 2 rue Michelet, BP 10059, 30105 ALES Cedex
- ou par mail à [contact@reaal.fr](mailto:contact@reaal.fr).

Nos services vous recontacteront pour vous apporter une réponse ou vous informer des actions entreprises.

Qu'est-ce que la Médiation de l'Eau ?

La Médiation de l'Eau est là pour régler un litige entre un consommateur et l'entreprise en charge de l'exécution du service public de l'eau et/ ou de l'assainissement sur sa commune.

Elle a pour but d'éviter le recours à une procédure judiciaire. Les modalités de la médiation sont présentées dans la [charte de la Médiation](#).

Comment saisir le médiateur ?

Dans le cas où notre réponse à une réclamation écrite ne vous satisfait pas ou si, dans un délai de deux mois, aucune réponse ne vous est adressée, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige en envoyant un dossier complet à Médiation de l'Eau, BP 40463, 75366 Paris Cedex 08.

Horaires et contacts

**Pour nous rencontrer**

**Mairie Prim'**

11 rue Michelet, 30100 Alès

Du lundi au vendredi

de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

**Pour nous écrire**

**Courriel**

[contact@reaal.fr](mailto:contact@reaal.fr)

**Courrier postal**

REAAL, Alès Agglomération, Bâtiment ATOME,

2 rue Michelet, BP 10059

30105 Alès Cedex



**Pour nous contacter**

**Téléphone**

04 66 54 30 90

Du lundi au vendredi

de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30

(pour le service administratif)

Pour toute urgence technique 24h/24, 7j/7

<https://reaal.fr>

Médiation de l'Eau

**Courriel**

[contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr)

[www.meditation-eau.fr](http://www.meditation-eau.fr)