

**QUIMPER BRETAGNE
OCCIDENTALE
CONSEIL COMMUNAUTAIRE**

**Séance du 20 juin 2019
Rapporteur :
Monsieur Jean-Paul COZIEN**

N° 48

ACTE RENDU EXECUTOIRE

compte tenu de :
- la publicité (par voie d'affichage), pour une durée de deux mois,
à compter du : 21/06/2019
- la transmission au contrôle de légalité le : 21/06/2019
(accusé de réception du 21/06/2019)

*Acte original consultable au service des assemblées
Hôtel de Ville et d'agglomération
44, place Saint-Corentin – CS 26004 - 29107 Quimper Cedex*

Convention de partenariat avec le médiateur de l'eau

Le code de la consommation impose à chaque professionnel de proposer un service de médiation gratuit à ses consommateurs. Quimper Bretagne Occidentale est concernée en tant qu'autorité gestionnaire du service d'eau potable et d'assainissement sur les communes de Briec, Edern, Quéménéven, Landrévarzec, Langolen et Landudal. Aussi il est proposé de conclure un partenariat avec « La Médiation de l'eau » pour mettre en place ce service.

Les articles L 612-1 et suivants du code de la consommation imposent aux professionnels de garantir au consommateur le recours effectif et gratuit à un médiateur de la consommation. On entend par « professionnel » tous les opérateurs de services qu'ils soient gérés en régie ou encore en délégation de service public.

Quimper Bretagne Occidentale est considérée comme « professionnel » au titre des services publics de distribution de l'eau potable et d'assainissement qu'elle exerce en régie sur le territoire des communes de Briec, Edern, Quéménéven, Landrévarzec, Langolen et Landudal. Aussi doit-elle mettre en place un médiateur pour les litiges liés à ce service.

L'article L 613-1 du code de la consommation dispose que le médiateur doit satisfaire aux conditions suivantes :

- Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
- Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;
- Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler ;

- Etre inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

Ainsi, le médiateur de l'eau garantit au consommateur le respect de certains critères de qualité tels que : diligence, compétence, indépendance, impartialité, transparence, efficacité et équité.

L'association « La Médiation de l'eau », créée en octobre 2009, est un dispositif de médiation de la consommation qui permet de faciliter le règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées, opposant un consommateur et son service d'eau ou d'assainissement situé en France Métropolitaine et Outre-Mer.

La présente convention, qui matérialise ce partenariat, a pour objet d'établir les engagements réciproques de « la Médiation de l'eau » et de Quimper Bretagne Occidentale afin de permettre aux usagers du service public de l'eau et de l'assainissement sur les communes de Briec, Edern, Quéménéven, Landrévarzec, Langolen et Landudal de recourir aux services de « la Médiation de l'eau » et de préciser les conditions dans lesquelles les prestations sont rendues par « la Médiation de l'eau ».

Elle garantit à tout consommateur relevant du service (abonnés eau potable et assainissement) le recours à un dispositif de règlement amiable des litiges, conformément au code de la consommation.

La convention précise :

- Les conditions financières : elles sont basées sur le nombre total d'abonnés du service eau et assainissement cumulé soit un abonnement annuel de 500 € HT (tarif 2019).
- Chaque litige traité est ensuite facturé selon les conditions tarifaires annexées à la convention et reprises ci-dessous :
 - Saisine40 € HT
 - Instruction simple103 € HT
 - Instruction complète320 € HT
- Le fonctionnement administratif et le processus de traitement des saisines ;
- La durée : à savoir qu'elle est conclue pour une durée indéterminée mais chaque partie peut y mettre fin moyennant un préavis de 3 mois avant l'échéance du 31/12 de chaque année.

Conformément à l'article R 156-1 du code de la consommation, les coordonnées du médiateur de la consommation ainsi que l'adresse de son site internet seront indiquées de manière visible et lisible sur le site internet de Quimper Bretagne Occidentale, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté.

Après avoir délibéré, le conseil communautaire décide, à l'unanimité des suffrages exprimés :

1 - d'autoriser monsieur le président à signer la convention de partenariat et de prestation de services avec « la Médiation de l'eau », ainsi que toutes les pièces consécutives à son exécution ;

2 - d'imputer les dépenses correspondantes au budget annexe eau potable et assainissement collectif.