



## Veolia pénalités de retard

Par **altoalto**, le **12/10/2011** à **16:35**

Bonjour,

Les pénalités de retard inscrites dans les contrats des consommateurs par VEOLIA ont-elles réellement une valeur légale? Le juge n'est-il pas le seul à pouvoir fixer des pénalités?

En cas de litige persistant sur ces indemnités, puis-je entamer une procédure de conciliation auprès du tribunal d'instance?

Merci

Par **contre les injustices**, le **20/02/2012** à **13:20**

j'ai le même problème, veolia peut-il prendre 12 euros de pénalité sur une facture de 81,11 euros pour un retardd paiement d'une semaine ?

Par **chaber**, le **22/02/2012** à **07:06**

bonjour

il faut relire les clauses du contrat qui doivent prévoir cette pénalité.

Par **contre les injustices**, le **22/02/2012** à **09:11**

Il n'y a pas de contrat, véolia règne en monopole dans ma ville, on m'a imposé ce distributeur, je n'ai jamais rien signé avec lui.

Il s'agit plus de se faire du "fric" sur le dos des "pauvres", ceux qui rencontrent le plus de difficultés à payer leurs factures.

C'est ce que l'on appelle "le courage des entreprises françaises" ! Au même titre que les banques qui pénalisent à coups d'agios exorbitants ceux qui n'arrivent pas à boucler leur fin de mois.

Je vais me renseigner auprès d'une association de consommateurs, je m'aperçois que ce site ne répond pas à mes questions.

Par **pat76**, le **22/02/2012** à **18:11**

Bonjour

Lu dans la presse.

VEOLIA est une société dont l'Etat est en partie actionnaire et dont notre cher (onéreux) Président de la République actuel voudrait nommer à sa tête un ancien ministre (Mr BORLOO).

Mr BORLOO présidant une société distributrice d'eau, cela va faire bizarre.

Alors que pour ce monsieur sa citation latine préférée serait plutôt:

"IN VINO VERITAS"

Par **contre les injustices**, le **23/02/2012** à **09:58**

pat 76

je ne vois pas le rapport avec ma question !

Je suis agacée par des remarques systématiques qui se veulent intelligentes et subtiles, mais qui ne répondent jamais aux vraies questions et masquent les véritables problèmes.

Par **pat76**, le **23/02/2012** à **14:07**

Bonjour le justicier

Si vous avez lu le message, vous avez donc vu que l'Etat est actionnaire de VEOLIA. Actionnaire minoritaire, mais actionnaire quand même.

Donc il cautionne la gestion menée par VEOLIA et qui comme vous l'indiquez fait du fric sur le dos des pauvres.

N'oubliez pas également que ce sont les municipalités qui bien souvent accordent la gestion de la distribution d'eau aux sociétés privées comme VEOLIA.

Pourquoi ne pas poser la question à votre maire...

Prenez également connaissance de la Recommandation CCA n° 85-01 du 19 novembre 1982 de la Commission des Clauses Abusives. et de la Recommandation CCA n° 2001-01 du 25 janvier 2001.

Cela concerne les contrats de distributions d'eau.

Par **contre les injustices**, le **23/02/2012 à 15:35**

merci

Par **lecabelkinder**, le **18/01/2013 à 12:27**

**bonjour** est ce que veolia a le droit de reclamer 12€ pour frais de retard

Par **AC**, le **27/01/2013 à 21:48**

**bonjour**

Il semble que le fait de régler la première facture et les relevés est considéré comme acceptation du contrat qui prévoit cette pénalité de retard....

Mais si cela n'est pas considéré comme une clause abusive, le montant proportionnellement à la somme dûe est prohibitif d'autant que ces Sociétés possèdent un monopole de fait et SURTOUT qu'elles font payer un semestre d'AVANCE et appliquent (VEOLIA et les autres ) la pénalité avant même la fin du semestre déjà réglé !! De plus à l'ouverture du contrat un versement de garantie a été payé.

Tout cela cumulé fait constituer d'énormes sommes qui alimentent ces sociétés avec l'aval des communes...

(vous avez dit copinages et avantages en retour ???)

Si tous les abonnés alertent le Médiateur de l'Eau , peut-être ces excès de pouvoir seront-ils stoppés ...

Mais pour ces petites sommes chacun recule devant les démarches ( frais courriers LR /tel....)

Par **lecabelkinder**, le **27/01/2013** à **22:27**

aucune réponse ni oui ni non si on s'n refere au texte cela fait part des clauses abusives car on est obligé de paier puisqu'on ne propose pas un autre distributeur

Par **veolman**, le **29/01/2013** à **15:26**

Salut,

Les frais de retard sont très litigieux car comme préciser sur vos factures (factures qui une fois réglés font office d'acceptation de contrat et des CGV) vous risquez des pénalisées en 2 temps. A l'envoi de de votre facture par Veolia (et non pas à réception) vous avez 14 jours pour régler la somme « dû » (délais très court). 6 jours après la date limite il vous sera facturé 3€ de pénalité et 15 jours après cette fameuse date, 12€ supplémentaires vous seront facturés. Soit 15€ de pénalités. Mais comme prévu et mis en avant par la loi, les pénalités de retard sont libre d'être appliquer par l'entreprise mais reste dû malgré tout. En revanche vous ne pouvez sous aucun prétexte être coupé pour impayé sur les frais.

cordialement :)

Par **amajuris**, le **29/01/2013** à **20:27**

bsr,

au risque d'en fâcher certains, il n'est pas aberrant que les utilisateurs d'un service public soient pénalisés pour leur paiement en retard surtout quand cela est systématique de la part de certains.

en effet les frais afférents à ces relances coutent de l'argent que ce soit pour véolia ou un simple artisan.

les artisans vous diront que les mauvais payeurs sont une plaie et peuvent couler une petite entreprise.

sur le plan juridique, généralement le paiement de la première facture vaut acceptation du contrat.

cdt

Par **lecabelkinder**, le **30/01/2013** à **21:25**

on n'a pas le choix de paier la 1ère facture puisqu'ils ont le monopole seul les impôt et les banques peuvent reclamer des frais ce n'est pas parce quelle est ecrite quelle n'est pas abusive et ce n'est pas par ce qu'on accepete le contrat que cela n'est pas abusif une clause penale est reputée abusive dès l'instant quelle entraine un déséquilibre entre 2 parties et qu'il n'y a pas de reciprociter c'est à dire qu'on ne puisse pas demander la même chose s'ils ne remplissent pois leur obligations elle est donc réputée non écrite

Par **ACmo**, le **08/08/2013** à **19:53**

**BONJOUR** marque de politesse[smile4]

Ce qui rend cette pénalité encore plus inacceptable, c'est qu'elle est appliquée sur le règlement SEMESTRIEL d'AVANCE ...donc alors que l'abonné a DEJA PAYE la période échue (avec la consommation échue).

L'application de cette pénalité intervient donc dès le premier mois d'un semestre qui ne sera peut-être pas servi en eau (décès, déménagement...)

Le successeur se voit réclamer dès son entrée le paiement d'un nouveau semestre d'avance...

Les petits profits font les GRANDS (riches) services des EAUX.

Et ajoutons que les contrôles d'assainissement représentent aussi un "fromage" hyper rentable pour ces mêmes sociétés hégémoniques et incontournables.

Certaines personnes eules et âgées en campagne doivent faire des travaux coûteux pour leurs toilettes alors que les agriculteurs dans les champs mitoyens déversent des tonnes de lisier et de purin pour fertiliser les sols ...le tout rejoint la nappe phréatique sans aucun contrôle (bactéries /virus/ antibio/hormones ....°

CQFD ?

Par **louisdeux**, le **18/12/2015** à **16:46**

L2

L'un ou l'une d'entre vous a-t-il(elle) refusé de payer l'abonnement de VEOLIA pour un semestre d'AVANCE même si cela résulte d'un accord avec la Commune ou avec la CCC locale?

Que se passe-t-il si je refuse le prélèvement mensuel sur compte bancaire (insistance de VEOLIA pour cette procédure) et si je décide de ne régler que la consommation échue et par exemple seulement un trimestre d'avance ? Sachant qu'à l'ouverture du "pseudo contrat" jamais signé une garantie avait déjà été versée avec un trimestre d'abonnement d'avance.

Par **olev**, le **03/02/2017** à **10:51**

**BONJOUR** marque de politesse[smile4]

Je confirme pénalité de 3 euros pour retard toujours d'actualité, envoi de facture le 2 août et paiement au plus tard vers le 15 août. impossible d'avoir la facture 1 ou 2 mois plus tôt avec un délai de paiement alors rallongé d'autant. la seule solution proposée par le service client, retrait automatique. moi j'appelle cela du racket ou du vol pur et simple donné 15 jours de délai en pleine période de congé.... bravo !

Par **Lag0**, le **03/02/2017** à **11:10**

Bonjour olev,  
Personnellement, je reçois mes factures par internet et je les paie de la même façon. Ainsi, je peux recevoir mes factures et les payer de n'importe où et n'importe quand.

Par **olev**, le **03/02/2017** à **11:19**

bonjour lag0

oui mais dans le cas précis, je n'ai pas accès au net et par principe me déconnecte de celui-ci pendant mes congés.

Même si c'était le cas, aucune confiance quant au mode de paiement via internet.  
Seul l'envoi de facture avec un délai de paiement plus long permettrait de régler cette arnaque mais véolia ne va pas se priver de voler ses clients tant que le législateur ne fera rien pour l'en dissuader.

Par **Lag0**, le **03/02/2017** à **11:27**

[citation]et par principe me déconnecte de celui-ci pendant mes congés. [/citation]  
C'est donc votre choix, la possibilité de payer en temps et en heure existe, mais vous n'en voulez pas...

Par **olev**, le **03/02/2017** à **11:41**

bonjour,  
non ce n'est pas à veolia de m'imposer mon mode de paiement. le problème c'est uniquement le délai de recouvrement défini et imposé volontairement par véolia.  
Il ne faut pas se tromper dans l'analyse, quel intérêt véolia a-t-il de mettre un délai si court (15 jours) ? on enlève les délais de la poste, il ne reste plus grand chose, c'est donc tout à fait réfléchi de leur part.(et je ne parle même pas de la date d'envoi de la facture, le 2 aout si c'est pas volontaire ça !

Et pour finir internet n'est pas que je sache un outil accessible par tous et de partout, et je ne parle même pas de la confidentialité présumée des informations saisies lors du paiement.

Par **loubersil**, le **13/03/2017** à **17:17**

Visiblement aucun(e) d'entre vous n'est choqué (contrat VEOLIA-Eau) d'avoir à régler l'abonnement pour UN SEMESTRE d'AVANCE avec pénalité réclamée dès la première

quinzaine d'avance NON payée...

Ceci parfois pour des consommations minimales de quelques m3 en cas de résidence inoccupée ou secondaire ...

En cas de décès c'est tout bénéfique pour Véolia car les héritiers ou successeurs pensent rarement à demander le remboursement ...Il n'est d'ailleurs pas certain que Véolia rembourse ce trop perçu puisque MONOPOLE LOCAL de la fourniture d'EAU.....

Par **ASKATASUN**, le **13/03/2017** à **23:36**

Bonsoir,

[citation]Visiblement aucun(e) d'entre vous n'est choqué (contrat VEOLIA-Eau )d'avoir à régler l'abonnement pour UN SEMESTRE d'AVANCE avec pénalité réclamée des la première quinzaine d'avance NON payée...

Ceci parfois pour des consommations minimales de quelques m3 en cas de résidence inoccupée ou secondaire ...

En cas de décès c'est tout bénéfique pour Véolia car les héritiers ou successeurs pensent rarement à demander le remboursement ...Il n'est d'ailleurs pas certain que Véolia rembourse ce trop perçu puisque MONOPOLE LOCAL de la fourniture d'EAU.....[/citation]

Il n'y a pas de MONOPOLE LOCAL mais un délégataire, VEOLIA, d'un service public et un délégant, votre commune.

S'agissant d'un service public, intéressez-vous aux comptes annuels de ce service.

Demandez l'affectation des pénalités, vérifiez la, toute la comptabilité est publique ! Mais vous verrez qu'on vous donnera le minimum, donc exigez toute la comptabilité, c'est votre Droit d'administré.

Puis avec les éléments qu'on vous aura fourni, et qui ne justifient pas les 12 € de frais de relance appliqués partout en FRANCE, quelque soit la taille du service, là où il y a 1 500 abonnés comme là où il y en a 500 000, demandez à votre Maire pourquoi il laisse son délégataire se goberger sur le dos de ses administrés qui ont du retard dans le règlement de leur facture d'eau. Demandez lui si VEOLIA lui a fait un don de soutien lors des dernières municipales, c'est la tradition de ce type d'entreprise. Rien d'illégal, rassurez-vous ! ? Mais on a les élus municipaux qu'on mérite, qui choisissent des délégataires à leur image.

Par **louis-deux**, le **20/03/2017** à **17:27**

Le mot Monopole était à comprendre avec " " puisque 'il n'y a aucune concurrence ( sauf l'eau de la rivière...)

Vos conseils emberlificotés ne font en rien avancer le SCMILBLICK...

Ma commune compte 75 habitants !!! et c'est le Communauté des communes (donc les élus de l' agglomération voisine ) qui gère ce type de relations avec les délégataires de SP . Un proprio ( résidence secondaire très peu occupé pour raison d'age) d'un hameau n'a aucune possibilité de refuser le contrat unilatéral de VEOLIA-Eau ...cqfd?

Par **morobar**, le **20/03/2017** à **17:33**

Bonsoir,

Les conseils ne sont pas emberlificotés.

Plus simple après c'est la batte de base-ball.

[citation] n'a aucune possibilité de refuser le contrat unilatéral de VEOLIA-Eau ...cqfd?

[/citation]

Ce n'est pas démontré du tout, un bon tiers des résidences de ma commune sont alimentées par des puits.

Et rien n'est caché, les résidents paient une redevance forfaitaire d'assainissement pour leurs rejets dans les égouts.

Par **amajuris**, le **20/03/2017 à 18:27**

louis-deux,

même si votre commune a peu d'habitants, je pense qu'elle a des représentants au sein de la communauté de communes.

après c'est la démocratie qui s'applique, si la majorité veut concéder la distribution de l'eau à une entreprise privée, la minorité doit s'y soumettre.

certaines communes ont repris la distribution de l'eau, auparavant concédée à une entreprise privée.

salutations

Par **louis-deux**, le **24/03/2017 à 17:15**

Après diverses réclamations auprès de VEOILA eau (Aisne) qui déclare que seul SON contrat a valeur légale et que le fait de payer la PREMIERE facture en 1978 vaut acceptation de SES conditions ( pour moi = clauses abusives) je pense que une action individuelle n'a que peu de chance d'aboutir.

SEULE une action COLLECTIVE ( class-action)MEDIATISEE et dilligentée par une assoc de consommateurs pourrait faire céder cette société qui détient un MONOPOLE de fait et pratique le chantage à la fourniture d'un élémnet essentiel à la vie qu'est l'EAU courante...(cf réponse de mon assistance protection juridique qui botte aussi en touche ) cqfd

louis-deux@laposte.net (si quelqu'un a connaissance de ce type d'action de groupe dans une région ?)

Par **amajuris**, le **24/03/2017 à 17:42**

bonjour,

les contrat de fournitures de services (eau, gaz, électricité) sont surveillés de près par les associations de consommateurs et il y a également des recommandations par la commission des clauses abusives.

le système de l'acceptation du contrat par le paiement de la première facture est ancien et est pratiquée par les fournisseurs de gaz, d'électricité et d'eau et sans doute par d'autres fournisseurs, sans que cela ait été contesté, me semble-t-il par les associations de consommateurs, la commission des clause abusives ou la DGCCRF.



en principe le contrat est au dos de la facture.  
dans votre cas, vous pouvez intervenir auprès de votre municipalité, qui a choisi son concessionnaire de fournitures d'eau, pour qu'elle en change ou reprenne cette mission.  
salutations

Par **jodelariege**, le **24/03/2017** à **19:01**

bonsoir ,je ne suis pas servie par Véolia,mais peu importe ;je pense que toutes les sociétés de distribution d'eau fonctionnent à peu près pareil  
j'ai reçu une facture le 22 mars 2017 pour paiement le 13/04/2017 soit 22 jours ...cela laisse le temps de s'organiser ;moi aussi je règle par internet comme mes impôts ,l'électricité ,le gaz.. concernant les "amendes " de 12 euros ou autres pour retard c'est à mon avis pour inciter les gens à ne pas "y revenir" comme les amendes d'exces de vitesse ou de stationnement :quand on payé de 90 à 135 euros ,on fait attention la prochaine fois ...;;je pense que véolia preferre voir une facture de 100 à 200 euros payée plutôt que de ne recevoir que 12euros

Par **ASKATASUN**, le **25/03/2017** à **09:29**

Bonjour,  
[citation]concernant les "amendes " de 12 euros ou autres pour retard c'est à mon avis pour inciter les gens à ne pas "y revenir" comme les amendes d'exces de vitesse ou de stationnement :quand on payé de 90 à 135 euros ,on fait attention la prochaine fois ...[/citation]  
En premier lieu, il ne s'agit pas d'amende, mais d'une majoration forfaitaire minimale de 12 € H.T. pour un impayé de facture d'eau quel que soit le montant de cet impayé.  
En second lieu, ce montant ne résulte pas de l'abonnement souscrit mais du règlement du service public dont vous êtes l'usager et auquel vous êtes soumis.  
En conséquence, ce tarif est voté par vos élus(es) locaux en assemblée délibérante de la collectivité qui a en charge le service public de l'eau !  
Mais si vous posez la question à vos élus (es) relativement au montant de cette majoration de 12 € H.T. et que vous leur faites remarquer que cela ne correspond pas au coût du courrier de relance que vous adresse VEOLIA, ils sont en général penauds ! !  
Ils n'ont aucune explication quant à ce tarif, à l'affectation des sommes récoltées par ce moyen par leur délégataire !  
Ce type de majoration forfaitaire de 12 € H.T. n'a aucune justification, sauf d'être autorisée par vos élus (es) locaux.