

Aucun relevé de veolia = grosse facture d'eau

Par **lilasand**, le **12/07/2011** à **17:31**

Bonjour,

Je viens vous demander conseil car j'ai emmenagé dans ma maison en juin 2009 , depuis veolia m'a fait une facture d'ouverture compteur , puis une premiere facture d'estimation en janvier 2010 de 77e+abonnement, que j'ai payé , puis une seconde facture qui était un avoir de 30e en juin 2010 , janvier 2011 une facture d'abo + 0€ de consommation et la surprise en juin 2011 je recois ma facture qui s'eleve a 625€.. j'appel donc inquiete et on me dit que c'est une facture de rappel car aucun relevé n'a été fait depuis 2009.. je relis donc mon contrat qui stipule que une personne doit relevé mon compteur 2 fois par an et la la conseillere me dit que j'aurais du le signalé au vu de mes facture qui contenait juste le prix de l'abonnement .. deuxieme point , le m3 facturé (179 au total) est basé sur le prix de 2011 , la conseillere me dit que bon elle ne ppeut rien faire vu qu'il ne savent pas ce que j'ai consommé par année.. et troisième chose , je lui dit gentilement que ce n'est pas grave je vais payé ce que je doit mais que je veux bien un echancier , elle me repond qu'elle me le fait en trois mois .. alors que je m'attendais a un écheancier de 12mois au vu de leur erreur ..

Je ne dit pas que ce n'est pas totalement de ma faute non plus car j'aurais du m'en apercevoir mais le fait est que j'ai emmenagé dans mon premier logement et je ne savais pas comment cela fonctionnait , meme si je reconnais que j'ai été naive de croire au facture a 0€!

Donc ma question : Pensez vous que veolia est en tord et n'a pas respecter le contrat ou pensez vous que je doit payé ma facture et laisser tombé car cela n'en vaut pas la peine .. merci d'avance

Par **pat76**, le **12/07/2011** à **17:38**

Bonjour

Posez la question à Véolia si la facture que l'on vous a envoyé est une facture forfaitaire pour la consommation de juin 2009 à juin 2011.

Si la réponse de Véolia est oui, demandez à ce que l'on vous la confirme par écrit.

Ensuite, demandez un échancier sur 12 mois car vos finances ne vous permettent pas de payer même en trois fois le montant de cette facture.

Vous faite votre demande par lettre recommandée avec avis de réception seul moyen d'avoir une preuve en cas de litige à régler devant une juridiction.

Par **mimi493**, le **12/07/2011** à **17:57**

Déjà allez à votre compteur pour relever l'index

Ensuite, faites-le au moins tous les mois (parce que ça permet de détecter les fuites en cas de consommation anormale)

Par **lilasand**, le **12/07/2011** à **18:47**

Merci pour vos reponses ,

Le relevé de l'index je l'ai fait le jour que j'ai reçu l'index , et il correspond bien a celui de la facture ..

Sinon merci pour votre conseil et le relevé de l'index que je ferais mensuellement

Merci a pat76, je vais des demain rencontrer un conseiller a l'agence directement et lui demandé pour la facture forfaitaire , vous voulez dire par la si il ont fait un forfait pour deux ans c'est bien ca ?

Sinon je viens de me rendre compte qu'il m'ont fait un tarif unique pour le m3 et ce tarif c'est celui de 2011 , donc plus cher que 2009 et 2010.. pensez vous que je suis en droit de demander des comptes , car je ne veut pas me faire passer pour une em..bétante , pour etre polie!

Merci encore

Par **mimi493**, le **12/07/2011** à **18:56**

Le problème est que vous ne pouvez prouver le moment de la consommation

Par **lilasand**, le **12/07/2011** à **19:08**

Oui mais pas totalement a cause de moi c'est ce que je veux leur faire comprendre car dans le contrat il est indiqué qu'ils doivent faire deux relevé de contrat par an , mais iln'est pas indiqué que c'esta moi de les faire ..

Par **pat76**, le **12/07/2011** à **19:27**

Rebonjour

Vous demandez si c'est une facture forfaitaire et si la réponse est oui, ce qui serait très bien, vous réclamez un document écrit justifiant que c'est une facture forfaitaire.

Je vous précise pourquoi:

Arrêté du 10 juillet 1996, relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées.

Article 2: Les rubriques Distribution de l'eau et Collecte et traitement des eaux usées comportent:

Pour les factures non forfaitaires, deux sous-rubriques:

- l'abonnement correspondant à la partie fixe de la facturation; si les dispositions choisies par la collectivité pour sa tarification prévoient une distinction des frais de location et/ou d'entretien du compteur et du branchement, ceux-ci doivent faire l'objet de plusieurs lignes à part, la facture devant faire apparaître un montant totalisé de l'ensemble de ces éléments;
- la consommation correspondant à la partie variable de la facturation en fonction du volume consommé par l'abonné.

Pour les factures forfaitaires, le volume et le montant du forfait et le prix du mètre cube d'eau supplémentaire sont indiqués distinctement. La facture mentionne également les références de l'autorisation préfectorale de la facturation forfaitaire, prise en application du décret du 28 décembre 1993 susvisé (n° 93-1347, pris pour l'application de la loi n° 92-3 du 3 janvier 1992 sur l'eau.)

Les différentes rubriques distinguent, en plus des mentions correspondant à leur globalité, la ou les parts des distributeurs et celles des collectivités ou des établissements publiques de coopération intercommunal. Les libellés suivants doivent être utilisés si possible avec un caractère différent: "part distributeur", "part communale" ou "part intercommunale". Lorsqu'il en existe plusieurs, le nom de chacun d'eux doit être ajouté ou substitué à ce libellé.

Article 10:

Chaque abonné doit avoir la possibilité de s'acquitter des sommes dues dans l'année au moins par deux paiement. Un nombre plus élevés de paiement peut être proposé en fonction du montant global de la facture annuelle à échelonner.

Je vous précise également que selon l'article 8 de cet arrêté, Véolia a obligation de porter à votre connaissance une fois par an à l'occasion d'une facturation les éléments essentiels de la note de synthèse annuelle ou de la synthèse commentée de la qualité de l'eau établie par la DDASS.

Vous demanderez à Véolia à quelle date un agent avait relevé votre compteur en 2009, en 2010 et 2011.

Vous demanderez les taux d'application de la TVA pour la consommation de 2009, de 2010 et 2011 si ils sont différents.

Ensuite vous demanderez quel était le prix du mètre cube d'eau en 2009 et en 2010.

Pour en revenir à la facture forfaitaire, si la facture que l'on vous impose est une facture forfaitaire, elle devra mentionner les références de l'autorisation préfectorale. Pas de mention de l'autorisation préfectorale, cela équivaudra à une facture forfaitaire illégale. Inutile de soulever le problème devant la personne de Véolia, en cas de litige à faire trancher par une juridiction d'instance, vous aurez juste à soulever le problème.

Par ailleurs, il aurait été intéressant de savoir quant la facture de 2009 a été remise aux abonnés

Article L 137-2 du Code de la Consommation:

L'action des professionnels pour les biens et les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans.

Si la facture concernant la consommation de 2009 avait plus de deux ans, il y aurait prescription.

C'est pour cela qu'il aurait fallu avoir une esiamation sur la facture de juin 2009.

Par lilasand, le 13/07/2011 à 14:46

Bonjour ,
j'ai donc été directement à l'agence veolia mais pour pas grand chose car la conseillère ne me propose qu'un paiement en 4 fois ... j'aurais souhaité 10 voir 12 mois mais cela est impossible , elle me dit que la demande sera refusé .. il ne reconnaît pas d'erreur .. comme je lui dit , votre responsable préfère que je ne paye pas (parce que je ne le peux pas) que je paye mais en plusieurs fois .. c'est malheureux , je n'ai jamais demandé d'aide ou quoi que ce soit , et là pour une fois que je ne peux vraiment pas financièrement , c'est eux qui ne veulent pas ..
bref dans l'attente ..

Par mimi493, le 13/07/2011 à 17:10

Si vous ne payez pas, ils couperont votre eau, donc vous ne pouvez pas la jouer en position de force "si vous n'acceptez pas en 10 fois, je ne paierais pas"

Si vous pouvez payer en 10 fois, vous pouvez donc payer les échéances d'un petit prêt que vous ferez à votre banque sur 12 mois

Ne croyez surtout pas qu'ils hésiteront à vous priver d'eau, et sans LRAR d'avertissement. Vous aurez au mieux, une relance et un jour, soit vous serez là et le technicien sonnera pour vous donner une dernière chance de payer et il coupera en cas de refus, soit vous reviendrez chez vous et vous n'aurez plus d'eau

Ensuite, vous devrez payer la facture due ET les frais de remise en route de votre abonnement (voire en plus les frais de fermeture, le tout peut augmenter la facture de 100 euros)

Par **lilasand**, le **13/07/2011** à **17:29**

le soucis c'est que je ne peux non plus faire de prets.. donc malhereusement je suis bloqué..

Par **pat76**, le **13/07/2011** à **18:21**

Bonjour

Vous avez posé la question au sujet de la facture?

Vous pourriez voir avec le médiateur et lui expliquer la situation ou vous faire aider par le CCAS de votre commune.

Par **lilasand**, le **13/07/2011** à **18:33**

oui elle n'est pas forfaitaire .. je vais envoyé une lettre recommandé avec mes revenu et si cela ne fonctionne pas je vais voir avec l'assistante sociale.. merci beaucoup

Par **mimi493**, le **13/07/2011** à **23:45**

Payez tout ce que vous pouvez (tant pis, vous mangerez des pates jusqu'à épurement)

Par **lilasand**, le **14/07/2011** à **11:55**

le problème ce n'est pas moi c'est que j'ai deux enfant dont un bébé , mais merci du conseil , je vais accepté les 4fois et on verra pour mangé....

Par **Pilou49**, le **23/06/2017** à **14:53**

Bonjour,

Première question : - Véolia a-t-il obligation de relever le compteur d'eau au moins une fois par an et d'en faire connaître la consommation précise aux consommateurs ?

Véolia à réaliser une installation d'eau dans ma propriété on ne peut plus facilement libre et accessible... Hors je reçois ce jour un rappel de consommation d'eau de 850 m3...(rien que ça !)

Je me rends directement chez Véolia ou je suis reçu de façon arrogante pour ne pas dire méprisante... Première réponse : Il y a obligatoirement une fuite importante d'eau et c'est à moi de vérifier... Après vérification payante pas la moindre fuite !

Je reviens chez Véolia en faisant par la force des choses le gros dos ! On daigne alors m'informer qu'en fait ceci est du à un rappel de surplus de ma consommation d'eau sur 5 ans, car depuis 2014 les agents qui relèvent les compteurs n'ont sois disant pas pu accéder au mien... Mensonge absurde facile à démontrer sur place ! Mais que ces derniers ont laissé un avis de passage dans ma boîte aux lettres m'informant de cette impossibilité ... Second gros mensonge car en dehors du dernier courrier reçu directement de Véolia bien réceptionné je n'ai jamais été informé de quoi que ce soit par personne... D'où l'on me répond que de toutes les façons ce ne sont jamais les mêmes agents... Enfin tout et n'importe quoi ! Je sens surtout que je les dérange vraiment derrière la tranquillité de leurs écrans ...

Puis-je contester cette facture à venir qui inclura de la consommation sur 5 ans ? Peut elle faire partie des factures contestables de plus de deux ans ? Quel recours ai-je contre ces personnes de si mauvaise foi ? Dois je payer et me taire ?

Merci d'avance pour votre aimable réponse.

Par **ASKATASUN**, le **23/06/2017** à **21:26**

Bienvenu,

[citation]Véolia a-t-il obligation de relever le compteur d'eau au moins une fois par an et d'en faire connaître la consommation précise aux consommateurs ? [/citation]

Voilà ce que les règlements des services publics d'eau potable gérés par VEOLIA prévoit en général :

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué X fois par an. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé à vos frais dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

[citation]Puis-je contester cette facture à venir qui inclura de la consommation sur 5 ans ? Peut elle faire partie des factures contestables de plus de deux ans ? Quel recours ai-je contre ces personnes de si mauvaise foi ? Dois je payer et me taire ?[/citation]

Le paiement d'une facture non réclamée pendant deux ans est prescrit, puisque l'article L. 137-2 du code de la consommation prévoit que "l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans".

Il vous reste tout de même à régler votre consommation d'eau des 2 dernières années.

Par **Pilou49**, le **24/06/2017** à **08:25**

Merci ASKATASUN pour votre aimable réponse.

Toutefois je vous précise, si nécessaire, à nouveau que mon compteur se trouvant en bordure de route est et à toujours été parfaitement accessible ... Je suppose plutôt qu'il n' a tout simplement pas été relevé car je n'ai jamais eu dans ma boîte aux lettres le moindre avis de passage ni la moindre lettre de la part de Véolia durant toute ces années ... ce n'était tout de même pas à moi de vérifier leur travail !

Concernant les 2 dernières années je devrais donc régler la différence restante par rapport à mes prélèvements automatiques c'est bien ça ?

Encore merci pour votre réponse.

Bien cordialement.

Par **Pilou49**, le **30/06/2017** à **17:00**

Cher ASKATASUN,

Je reviens vers vous après avoir suivi vos conseils, VEOLIA ne m'a pas facturé depuis 2012 ... mais par contre a effectué des prélèvements automatiques sur mon compte bancaire en fonction des "estimations" qu'ils ont faites au cours de ces 5 années passées ... Or aujourd'hui je reçois une facture de 1500 euros uniquement de "rappel" de consommation non facturée à laquelle j'objecte l'article L. 137-2 du code de la consommation qui prévoit que "l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans". On me répond (avec juste raison) que l'on vient juste de me facturer... et que je n'entre donc pas dans ce cas de figure ! Je demande à parler au service réclamation qui me répond la même chose ... je dois payer ou on me coupe l'eau ! Toute réclamation est inutile, c'est pire que le bureau d'un Juge d'instruction !!! Que faire ? Ils me proposent de vérifier mon compteur mais s'il fonctionne cela me coûtera 150 euros en plus. Il n'y a aucun choix puisqu'ils ont le monopole de la distribution d'eau et toute discussion avec eux est impossible ! Que me conseillez-vous de faire ? D'avance merci !

Par **ASKATASUN**, le **01/07/2017** à **00:38**

[citation]Je reviens vers vous après avoir suivi vos conseils, VEOLIA ne m'a pas facturé depuis 2012 ... mais par contre a effectué des prélèvements automatiques sur mon compte bancaire en fonction des "estimations" qu'ils ont faites au cours de ces 5 années passées [/citation]

VEOLIA vous a facturé sur 5 ans en se basant sur des estimations et veut aujourd'hui des rappels sur cette même durée alors que ce délégataire de service public a l'obligation de relever votre compteur d'eau à minima tout les ans, conformément au règlement du service public de l'eau du territoire dont vous êtes abonné, et doit vous facturer chaque année vos consommations réelles.

Il ne peut pas y avoir 1 seul rappel de facture global pour 5 ans. En effet, vous êtes en droit d'obtenir 5 rappels, un pour chaque année émis pour les années correspondantes, puisque VEOLIA a l'obligation à minima de relever votre compteur et de vous facturer vos consommations réelles annuelles.

Demandez à VEOLIA les relevés annuels et les factures correspondantes pour les 5 ans passés.

Pour cela appuyez vous sur le règlement de votre service public de l'eau.

[citation]Je dois payer ou on me coupe l'eau ! [/citation]Vous ne craignez rien, la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes, dénommée « loi Brottes », du nom du député François Brottes, et son décret d'application n° 2014-274 du 27 février 2014, interdit de couper l'eau d'une résidence principale même en cas de factures impayées (article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles).

[citation]Toute réclamation est inutile, c'est pire que le bureau d'un Juge d'instruction !!! Que faire ?[/citation]Vous payez à VEOLIA 2 ans de consommations, 2015 et 2016. Vous accompagnez ce règlement d'un courrier de contestation où vous rappelez à ce soit disant leader mondial des services de l'environnement que si l'incurie de ses services est-elle qu'il ne répond pas à ses obligations de délégataire de service public et ne facture pas annuellement vos consommations, ce qui n'est pas facturé est prescrit conformément à l'article L 137 2 du Code de la Consommation.

Par **Pilou49**, le **01/07/2017** à **07:30**

Merci beaucoup pour votre aimable réponse, je vais immédiatement leur écrire un courrier recommandé avec A/R en ce sens et je vous tiens informé du résultat...

Encore mille merci ça fait vraiment du bien de ne plus se sentir tout seul face à ce type de monstre administratif qui a un monopole de distribution et dont les petits fonctionnaires privilégiés prennent un sadique plaisir à vous piétiner sans le moindre égard !

Par **eric2a**, le **01/07/2017** à **09:17**

si ils ont l obligation de faire des relevés pourquoi ne le font ils pas ??

Par **ASKATASUN**, le **01/07/2017** à **09:31**

Bienvenu,

[citation]si ils ont l obligation de faire des relevés pourquoi ne le font ils pas ??[/citation]

C'est une bonne question, qu'il ne faut pas poser ici mais à la direction de VEOLIA.

Par **BrunoDeprais**, le **01/07/2017** à **10:37**

Bonjour,

Juste une remarque car un locataire m'a laissé une ardoise de 600M3 et que j'ai laissé tomber, car dans un premier temps il n'était pas en mesure de payer, et que juridiquement c'est discutable au niveau de la prescription.

Ils ont été locataires durant 5 ou 6 ans, mais je n'ai jamais fait de relevé intermédiaire, une

erreur de ma part.

Sans relevé intermédiaire et compte tenu des deux ans de prescription, sur quelles éléments peut on se baser pour la ventilation de la consommation sur les périodes: et bien aucune.

Par **amajuris**, le **01/07/2017** à **10:47**

pilou49,

pour information, contrairement à ce que vous écrivez, les salariés de véolia ne sont pas des petits fonctionnaires privilégiés mais des salariés de droit privé.

toujours contrairement à ce que vous écrivez, véolia n'a pas de monopole de distribution, c'est le conseil municipal élu par les citoyens qui choisit le mode de distribution de l'eau comme elle le fait pour le gaz et l'électricité. Le conseil municipal peut décider que la commune exploitera directement la distribution de l'eau ou fera exploiter son réseau par le concessionnaire de son choix avec un cahier des charges et une durée précise.

salutations

Par **Pilou49**, le **01/07/2017** à **17:28**

Cher amatjuris,

Inutile de demander quel est votre employeur pas vrai ! ...

Par **amajuris**, le **01/07/2017** à **17:37**

vous vous trompez, c'aurait été utile de demander mon employeur.

celui qui fait ce genre d'affirmation est sûr de se tromper et vous le confirmez à nouveau.

ce n'est pas mon employeur d'ailleurs, je n'en ai plus.

mais avant d'émettre des critiques sur une corporation, il vaut mieux se renseigner sur le véritable statut de cette corporation.

si des salariés de véolia lisent votre message et arrivent à vous identifier, nul doute que cela va aider à la résolution de votre litige.

Par **Pilou49**, le **01/07/2017** à **19:01**

En effet je reconnais humblement que vous avez raison mais face à un tel malveillant "corporatisme" qui se répète de plus en plus dans notre pays et devient quasi un comportement général ou règne le chacun pour soit, le je m'enfoutisme et l'incivilité du nanti, le petit numéro que je suis, qui lui comme des millions d'autres paie et se tait depuis des décennies en a plus qu'assez de toujours devoir s'incliner devant tout cet odieux arbitraire sans fin !... Alors on verra bien !

Par **Pilou49**, le **24/07/2017** à **17:02**

Cher ASKATASUN

J'ai suivi vos conseils à la lettre et voici la partie principale de la réponse de Veolia :
..... le passage annuel pour le relevé de votre compteur a bien été respecté par nos services. Nos agents-releveurs ont toutefois rencontré des difficultés pour le situer. (Ceci est absolument impossible et de la pure mauvaise foi, un enfant de 3 ans le trouverait, il est de visu en bordure de route...). Suite : Des avis de passage ont donc été déposés à votre domicile. (Jamais!)

Une estimation de votre consommation vous a été facturée chaque année, mention qui apparaît de manière explicite sur l'ensemble de vos factures. En effet, un graphique de votre consommation indique que chacune de vos factures depuis juin 2013 a été émise sur un index estimé. Je regrette que nos services n'aient enregistré aucun retour de votre part. J'attire votre attention sur le fait qu'il appartient à l'abonné de surveiller les consommations enregistrées et facturées afin de s'assurer qu'il n'y ait ni fuite, ni fonctionnement anormal du réseau intérieur...

... Par ailleurs le délai de 2 ans auquel vous faites référence dans votre courrier concerne le délai de prescription au-delà duquel le créancier ne peut plus réclamer le règlement d'une facture envoyée mais demeurant impayée. S'agissant de l'erreur de facturation au détriment du distributeur (omission de facturation), le droit de réclamer le paiement de fournitures dont le prix n'a pas été demandé en temps utile par le créancier est d'une durée maximale de 5 ans pour les personnes physiques morales de droit privé article 2224 du code civil).

Au vu de ces éléments, je vous confirme le bien fondé de la régularisation de 837 m3, celle -ci correspondant à un volume réellement consommé par votre foyer...

Que dois-je répondre s'il vous plait ? Ont-ils raison ?
Merci d'avance pour vos bons et aimables conseils.

Par **ASKATASUN**, le **25/07/2017** à **01:20**

Merci de revenir vers nous pour votre problème de facture d'eau avec VEOLIA et de me solliciter en particulier.

Concernant la prescription VEOLIA vous a répondu :

[citation] Par ailleurs le délai de 2 ans auquel vous faites référence dans votre courrier concerne le délai de prescription au-delà duquel le créancier ne peut plus réclamer le règlement d'une facture envoyée mais demeurant impayée. S'agissant de l'erreur de facturation au détriment du distributeur (omission de facturation), le droit de réclamer le paiement de fournitures dont le prix n'a pas été demandé en temps utile par le créancier est d'une durée maximale de 5 ans pour les personnes physiques morales de droit privé article 2224 du code civil).[/citation]

Dans son avis n° 16006 du 4 juillet 2016, la Cour de Cassation indique que :

1/ l'article L 218-2 du code de la consommation (ex L 137-2 car nouvellement codifié en 2016) a vocation à s'appliquer à tous les contrats de consommation, sans exception,
2/ que ledit article (L 218-2 du Code de la Consommation) institue un régime de prescription dérogatoire au droit commun, applicable à toutes les actions engagées par un professionnel tendant au paiement des sommes dues pour les biens ou les services qu'il a fournis à un consommateur.

En conséquence, VEOLIA ne peut absolument pas s'appuyer sur les dispositions du Code Civil pour réclamer une facturation au delà de 2 ans.

Concernant le relevé de votre compteur VEOLIA vous expose que [citation].. le passage annuel pour le relevé de votre compteur a bien été respecté par nos services. Nos agents-releveurs ont toutefois rencontré des difficultés pour le situer.(Ceci est absolument impossible et de la pure mauvaise foi, un enfant de 3 ans le trouverait, il est de visu en bordure de route...). Suite : Des avis de passage ont donc été déposés à votre domicile.(Jamais!) [/citation]

On se moque ouvertement de vous puisque en vous abonnant au service public de distribution d'eau vous avez pris l'engagement de ne pas modifier l'emplacement de votre compteur, lequel emplacement a été désigné par VEOLIA pour son installation. Si ultérieurement VEOLIA ne sait pas indiquer à ses releveurs l'emplacement exact des compteurs dont cette entreprise à la charge parce que c'est la chienlit dans sa gestion du service public délégué dont cette entreprise a la responsabilité, les difficultés invoquées ressortent néanmoins de sa seule responsabilité.

Concernant l'absence de relevé VEOLIA indique :[citation]Une estimation de votre consommation vous a été facturée chaque année, mention qui apparait de manière explicite sur l'ensemble de vos factures. En effet , un graphique de votre consommation indique que chacune de vos factures depuis juin 2013 a été émise sur un index estimé. Je regrette que nos services n'aient enregistré aucun retour de votre part. [/citation]

Appuyez vous sur le règlement du service de distribution d'eau qui doit contenir une clause prévoyant que si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives (2 ans), vous êtes invité par lettre à permettre le relevé à vos frais dans un délai d'un mois. Je ne doute pas que vous soyez soumis à une clause de ce type, aussi demandez à VEOLIA à quelles dates son service relevés vous a envoyé ces courriers, puisque après 2 ans de non-relevés, vous auriez du recevoir chaque année un courrier vous demandant l'accès à votre compteur d'eau pour relève.

Enfin concernant les obligations de l'abonné, VEOLIA vous rappelle [citation]qu'il appartient à l'abonné de surveiller les consommations enregistrées et facturées afin de s'assurer qu'il n'y ait ni fuite, ni fonctionnement anormal du réseau intérieur... [/citation] vous pouvez rappeler à VEOLIA qu'il n'y a aucune fuite chez vous puisque vous y veillez en surveillant vos installations privées, mais que vous n'êtes pas là pour palier les carences de sa gestion déléguée d'un service public.

Affirmez que vous restez sur votre position, que vous réglez les compléments de consommation pour les 2 dernières années et basta !

Indiquez à VEOLIA que vous saisissez votre Maire de ce litige pour lui exposer l'incurie de la gestion de son service public de distribution d'eau potable dont il reste responsable, même si il en a confié la gestion à un opérateur privé.

Comme je vous l'ai indiqué dans une précédente intervention, vous ne risquez rien à engager un bras de fer avec VEOLIA concernant cette facture de + 800 m3, la loi BROTTEZ vous protège. VEOLIA ne peut pas couper l'eau et je suis certain qu'elle n'engagera aucune procédure judiciaire concernant ce litige de facturation.

J'en ai fait l'expérience, sur ma commune le délégataire a changé il y a 3 ou 4 ans. VEOLIA délégataire sortant pressé de facturer m'a envoyé une facture de cloture d'abonnement sur estimation. J'ai refusé de la payer car j'ai donné accès au compteur au délégataire entrant qui a transmis l'index à VEOLIA, index que je lui ai personnellement confirmé exigeant une facture au réel mais que VEOLIA n'a jamais voulu émettre.

Après une vaine tentative d'intimidation via INTRUM JUSTICIA, je n'ai plus entendu parler de VEOLIA

Par **Felba65**, le **02/01/2018 à 10:34**

Bonjour askatasun.

Je me reconnais dans le litige de pilou à ceci près.

J'ai fait réaliser l'ouverture de compteur en août 2014 par VEOLIA. Mais jusqu'à très récemment, je n'avais aucune nouvelle quand à ma consommation, aucun relevé, aucune facture. En décembre 2017, un personnel de VEOLIA se présente à mon domicile pour effectuer le premier relevé... au bout de 3 ans et demi. Il s'étonne que je ne suis pas dans sa base de données et qu'il n'y a aucun abonnement à mon nom. Je contacte le service client de VEOLIA qui s'en étonne également et qu'il va régulariser. Il m'envoie enfin un Mail, Le 26 décembre, commençant par: "vous venez de souscrire un abonnement à VEOLIA". ... et je reçois une facture de 1386€ pour 486m³ sur les 3 ans et demi le lendemain.!!! Suis je en droit de contester cette facture sachant qu'il n'a pas respecté les conditions générales en tant que délégataire de service public en passant 1 fois par an, chose qu'il a fait chez nos voisins mais pas chez nous ? Aucun avis de passage reçu Cordialement

Par **ASKATASUN**, le **02/01/2018 à 13:52**

Bonjour,

Vous nous exposez : [citation]Suis je en droit de contester cette facture sachant qu'il n'a pas respecté les conditions générales en tant que délégataire de service public en passant 1 fois par an, chose qu'il a fait chez nos voisins mais pas chez nous ? Aucun avis de passage reçu [citation]

Il semble évident que VEOLIA n'a pas respecté ses obligations de délégataire d'un service public puisqu'elle n'a pas donné suite à votre demande d'abonnement du mois d'août 2014. En conséquence, vous n'avez reçu aucun contrat et aucune facture depuis. L'obligation du délégataire est de gérer, pour le compte de la collectivité, le service public communal d'eau potable, mais si il ne le fait pas il ne peut rien exiger de votre part.

Vous indiquez : [citation] Il m'envoie enfin un Mail, Le 26 décembre, commençant par: "vous venez de souscrire un abonnement à VEOLIA"[/citation]

La facture de 1386€ pour 486m³ pour 3 ans et demi reçue après le dernier passage du releveur est donc fantaisiste, puisqu'elle correspond à une période où vous n'étiez pas abonné ! VEOLIA vous l'indique elle même, votre ouverture d'abonnement date du lendemain de NOEL. Quel beau cadeau ! ! En conséquence, d'une prise d'abonnement le lendemain de NOEL 2017, il ne peut y avoir de facture sans abonnement, donc antérieure à cette date. Je vous engage à bien lire le contrat d'abonnement que VEOLIA va vous envoyer pour régularisation, la date sera sans doute rectifiée et ne partira pas du 26/12/17 mais du 1er août 2014 pour vous faire accepter la facture reçue.

Mais cette facture est de toute façon illicite puisque l'article L 137-2 du Code de la consommation dispose que « l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans ».

En conséquence, VEOLIA ne peut vous facturer plus de 2 ans de vos dernières consommations d'eau potable. Le problème que va rencontrer cette société est d'établir une facturation en ayant jamais rempli ses obligations de délégataire.

Donc bien évidemment, vous pouvez contester cette facture en rappelant à VEOLIA les dispositions de l'article 1353 du Code Civil qui stipule : "Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.

Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation." en lui demandant les copies de votre abonnement pour la période facturée et les factures annuelles envoyées à votre domicile.

Sans la production de ces éléments, restez ferme, ne réglez pas la facture fantaisiste reçue. VEOLIA ne pas vous couper l'eau, son seul moyen pour obtenir un paiement c'est de s'adresser au juge et de lui exposer comment elle a géré son client. Je ne suis pas certain que VEOLIA s'y risque.....le retour de bâton du juge est parfois brutal envers les gestionnaires qui font preuve d'incuries.

SVP, tenez nous informé de la suite, si vous contestez cette facture....merci et bon courage.

Par **Pilou49**, le **04/01/2018** à **18:34**

Cher ASKATASUN,

Avant tout mes voeux les plus sincères pour vous et ceux qui vous sont chers au seuil de cette année nouvelle, doublés de l'espoir que vous pourrez tout comme en 2017 aider par vos connaissances juridiques les petites gens comme moi qui ne peuvent et ne savent pas se défendre seul face à des rouleaux compresseurs souvent étatiques ou assimilés.

Après 3 lettres recommandées avec A/R, polies mais clairement argumentées grâce à votre aide précieuse adressées à la direction VEOLIA ainsi que plusieurs appels téléphoniques à des "Cadres"... de cette entreprise qui m'ont menacés des tribunaux si je ne payais pas illico-presto, j'ai reçu juste pour Noël une brève lettre d'excuse

signée par un "Directeur" m'informant de bien vouloir payer juste ce que je devais conformément à vos dires... Ce que j'ai fait aussitôt et qui m'a permis une grosse économie.

Encore merci cher ASKATASUN pour votre aide et vos connaissances sans lesquelles je ne m'en serai pas sorti.

Par **ASKATASUN**, le **05/01/2018** à **08:06**

Merci PILOU49 pour votre retour et bonne année 2018 à vous !! Heureux de constater que vous avez eu gain de cause. Je ne voyais pas d'autre issue compte tenu des négligences et manquements à ses obligations de la part de VEOLIA dans la gestion de votre abonnement.

Par **GTveolia**, le **19/02/2018** à **16:55**

Bonsoir M. Askatasun, J'ai lu le détail de votre échange avec Pilou49.

Mon histoire est assez proche avec des factures estimées depuis 2013.

La variante provient du changement de compteur en octobre 2017 et une facture de 1 589e...

Pensez-vous malgré tout, que l'approche basée sur l'absence de relevé annuel s'applique également ? Merci car je ne sais pas comment faire.

Par **Pilou49**, le **19/02/2018** à **18:15**

Faites surtout confiance aux conseils donnés par ASKATASUN je n'ai eu, dans mon cas, qu'à m'en féliciter et encore le remercier ici à nouveau.

Par **ASKATASUN**, le **20/02/2018** à **00:27**

Bonsoir,

[citation]Pensez-vous malgré tout, que l'approche basée sur l'absence de relevé annuel s'applique également ? [/citation]Oui assurément par l'application combinée des dispositions de l'article L 218-2 du code de la consommation qui institue un régime de prescription biennal, applicable à toutes les actions engagées par un professionnel tendant au paiement des sommes dues pour les biens ou les services qu'il a fournis à un consommateur, et du règlement du service public de l'eau potable auquel vous êtes abonné. Ce dernier oblige le délégataire à une relève annuelle du compteur et à une facturation au réel consommé. Dans votre cas la relève a été faite en octobre 2017 avec changement du compteur. VEOLIA ne peut rien facturer pour la période antérieure à octobre 2015. Outre la prescription et la carence du délégataire dans sa mission, il y a lieu d'invoquer également le dysfonctionnement du compteur pour refuser de payer l'intégralité de votre facture. Ce dysfonctionnement entraînant un surcomptage est avéré puisque VEOLIA a trouvé nécessaire de remplacer le compteur.

La facture exigée par VEOLIA de 1589 € couvre les années 2013, 2014, 2015, 2016 et 2017

Par **ASKATASUN**, le **20/02/2018** à **00:40**

Bonsoir,

[citation]Pensez-vous malgré tout, que l'approche basée sur l'absence de relevé annuel s'applique également ? [/citation]Oui assurément par l'application combinée des dispositions de l'article L 218-2 du code de la consommation, qui institue un régime de prescription biennal, applicable à toutes les actions engagées par un professionnel tendant au paiement des sommes dues pour les biens ou les services qu'il a fournis à un consommateur, et du règlement du service public de l'eau potable auquel vous êtes abonné. Ce dernier oblige le délégataire à une relève annuelle (voir +) du compteur et à une facturation au réel consommé. Si VEOLIA ne veut pas ou ne peut pas relever votre compteur, auquel vous devez donner accès, quand on vous le demande, parce que c'est la clientèle dans son service clientèle, alors elle doit en supporter les conséquences.

Dans votre cas la relève a été faite en octobre 2017 avec changement du compteur. VEOLIA ne peut rien facturer pour la période antérieure à octobre 2015. Outre la prescription et la carence du délégataire dans sa mission d'exploitation d'un service d'eau potable, il y a lieu d'invoquer également le dysfonctionnement du compteur pour refuser de payer l'intégralité de cette facture abusive. Le dysfonctionnement du compteur entraînant un surcomptage des consommations d'eau potable est avéré puisque VEOLIA a trouvé nécessaire de le remplacer. La facture exigée par VEOLIA de 1589 € couvre les années 2013, 2014, 2015, 2016 et 2017, soit 5 années.

Je vous suggère de la diviser en 5 et de régler 2/5 soit 635,60 € correspondant aux 2 dernières années.

Faites ce règlement accompagné d'un courrier exprimant votre position = refus de payer 3 années prescrites.

De toute façon comme je l'ai déjà dit ici, vous ne craignez pas la coupure du compteur pour impayer la loi BROTTE l'interdit !

Par **GTveolia**, le **21/02/2018** à **14:19**

Merci pour votre réponse !

J'ai demandé par courrier AR les relevés annuels et les factures correspondantes pour les 5 ans passés. Je vous ferai par de leur réponse et poursuivrai dans le sens que vous indiquez. Encore merci et à très bientôt

Par **invite2018**, le **26/02/2018** à **19:33**

Bonjour ASKATASUN

J'ai lu vos échanges avec Pilou49 , moi ma situation est la suivante en 2010 après avoir déménagé d'un appartement à un pavillon pour le même Bailleur ou l'eau était comprise dans les charges . Je n'ai pas souscrit d'abonnement avec Véolia car j'ignorais que je devais faire cette démarche. En Janvier 2016 j'ai eu une coupure d'eau (une totale surprise) dont j'ai constaté mon gardien pour explication celui ci m'apprend après vérification que Véolia m'a coupé l'eau car je n'ai pas payer ma facture. Bien entendu je tombe des nues et lui dit que je n'ai jamais payer de facture d'eau depuis que je suis locataire. Et que j'ai toujours pensé que c'était compris dans mes charges .

De 2010 à fin Décembre 2015 je n'ai eu aucun agent de Veolia qui s'est présenté chez moi pour relever mon compteur d'eau qui se trouve dans mon garage. Et que Véolia ne c'est jamais manifesté auprès de moi auparavant, ni par courrier ni même envoyant sur place un agent pour enquêter pas de souscription de contrat pas de facture, aucune relance ou mise en demeure rien.

Après avoir appelé Véolia un agent s'est présenté à mon domicile pour rouvrir l'eau et prélever le compteur pour la première fois depuis de 5 ans et m'a appris que mon compteur est doté d'un système de prélèvement à distance. (Visiblement selon Véolia ne fonctionne pas).

Après la réouverture de l'eau j'ai reçu un contrat d'abonnement de Véolia anti daté de 2010 à 2016 d'un montant de 3500€ environ me disant voilà suite à votre demande on vous envoie votre contrat, et un échéancier sur 10 mois .

En relisant attentivement le contrat il est précisé que si je paye ne serait- ce qu'un centime cela vaut acceptation du contrat (en petit caractère) .

Bien entendu jusqu'à aujourd'hui je n'ai pas payer un centime et j'ai demandé à Véolia de me renvoyer un nouveau contrat à la date où leur service et moi nous sommes rendu compte de cette affaire à savoir début Janv 2016 car je refuse de signer un contrat anti daté. Pour me permettent de régler les factures encours à partir de Janvier 2016 de séparer l'arriéré de 5 ans bien entendu à ce jour je n'ai rien reçu . Véolia campe sur sa position et moi la mienne et m'a fait savoir que nul n'est censé ignorer la loi .Et n'a toujours pas expliquer pourquoi il leur a fallu 5 ans pour se rendre compte de cette situation.

Depuis Janvier 2016 j'ai placé l'affaire entre les mains d'une association de consommateur qui échanges avec Véolia après avoir obtenu mon accord avant l'envoi de chaque lettres. Aujourd'hui l'affaire a été portée devant le médiateur de l'eau (la facture s'élève à près de

5000€)

Qui procède à une enquête auprès de Véolia par demande de différents documents et me demande également quelques documents également, il a fallu près de 1 an et demi à Véolia pour demander de saisir le médiateur de l'eau .Je précise avoir fait part à Véolia pour la prescription des 3 ans selon l'article que vous avez cité plus haut celui ci m'a répondu que dans mon cas cette prescription n'est pas applicable puisque je n'ai pas signer de contrat . Je souhaite avoir votre avis et savoir comment cela va se terminer . Comment le médiateur de l'eau va gérer cette situation , je sais que je ne suis pas un cas isolé.

Merci d'avance pour votre réponse.

Par **Bigjfk**, le **16/03/2018 à 14:01**

Bonjour à tous. De combien en moyenne un facture d eau, assainissement et tous le reste coûte t elle sur un ans pour une famille de 4 personnes ? Merci

Par **morobar**, le **16/03/2018 à 19:20**

Bonjour,

Avec ou sans piscine olympique ?

Avec ou sans jardin potager

Avec baignoire ou simple douche

Avec ou sans lave vaisselle....

Le prix de l'eau varie selon chaque commune, et l'assainissement peut être facturé par une entité différente de celle qui facture l'eau.

Par **kinoutia**, le **09/04/2018 à 10:52**

Bonjour,

Je me retrouve dans le même cas que Pilou49 et je vais donc suivre les conseils très avisés et justifiés de Askatasun.

Une précision tout de même :

Je suis en prélèvement automatique. Entre l'estimé sur 4,5 ans et le consommé réel, il y a une différence de 320m3. Vont ils directement me prélever cette facture ou du fait du caractère exceptionnelle, l'envoient - ils ???

En tout cas, merci pour ce post et les infos données.

Par **jodelariege**, le **14/03/2019 à 09:52**

bonjour ;si vous êtes en prélèvement automatique ces 320m3 seront prélevés automatiquement.... et ce sera à vous de demander le remboursement ensuite.....donc prendre contact avec votre compagnie d'eau avant le prélèvement.

Par **oliv58**, le **15/04/2019** à **14:44**

Bonjour,

Au vu des messages précédents je pense être tombé au bon endroit! Voilà la situation. Depuis fin 2016, Veolia m'envoie chaque trimestre une facture avec une consommation à zéro. Je reconnais n'avoir pas été bien vigilant, mais j'avais d'autres préoccupations familiales et cette anomalie est passée aux oubliettes. Etant prélevé automatiquement cette erreur de Véolia s'est donc poursuivie, jusqu'à aujourd'hui où je m'en aperçois enfin! Le plus étrange, est que sur le dos de la facture, l'index relevé est toujours le même, et il est précisé " relevé par nos soins". J'ai vérifié mon compteur, et il fonctionne parfaitement, et l'index affiché ne correspond bien sur absolument pas à celui prétendument relevé. Je voudrais régulariser la situation, mais je pense que Véolia va me demander une somme exorbitante pour cela. Merci d'avance de vos conseils pour m'aider à régulariser ma situation.

Cordialement