



## Veolia surfacturation contentieux

Par **hatchie**, le **15/04/2015** à **01:40**

Bonjour à tous,

Je me permets de solliciter votre aide, pour une situation qui devient impossible

Comme indiqué dans le titre, le problème concerne veolia

Depuis plusieurs années: aucun relevé de compteur.

Les factures font état d'estimations, très largement majorées, au regard de la consommation réelle.

Nous avons eu beau transmettre les index, appeler, écrire, manifester notre incompréhension, le "service clients" -sic- confirme volontiers l'anomalie, et invoque dans la même phrase, que seul un relevé réalisé par un agent de la maison règlera le désaccord

Encore faudrait-il qu'il passe!

Face au dialogue de sourd, j'ai réalisé une règle de trois, digne du cours élémentaire, et payé la consommation réelle, directement relevée au compteur.

L'année dernière, le service facturation en a tenu compte et a établi un "avoir"-?- en retour  
Problème réglé

En revanche, cette année c'est un autre son de cloche: rappels, mises en demeure, menaces de coupure, et officine de recouvrement.

Le tout pour une majoration de facturation, assortie de frais, pour des m3 d'eau, estimés et TOUJOURS NON consommés.

Pour vous donner une idée des majorations appliquées: veolia facture des estimations représentant A MINIMA, le double des index de consommation relevés au compteur.

Lassés par cette situation aberrante, faut-il se résoudre, à payer une fumeuse "consommation" qui n'existe pas?  
Que faut-il entreprendre pour avoir la paix?  
Faire relever le compteur par huissier, aujourd'hui et les années à venir?  
Attendre la coupure d'eau?  
Attendre que l'officine de recouvrement achève son œuvre?

D'avance merci de votre attention, et de vos avis éclairés

Par **aguesseau**, le **15/04/2015 à 13:49**

bjr,  
vous pouvez saisir le médiateur de véolia.  
voir ce lien:  
<https://www.service-client.veoliaeau.fr/home/FAQ/veolia-et-vous/saisir-mediateur.html>  
cdt

Par **hatchie**, le **15/04/2015 à 14:46**

Merci de votre attention Aguesseau

La démarche a été faite l'an passée: l'accusé de réception indiquait "Votre dossier a bien été pris en compte, il est actuellement en cours d'examen de recevabilité au sein de nos services."

En revanche, pas eu de réponse ensuite, ni depuis  
Peut-être que le médiateur avait donné suite, et que par son intervention, nous avons obtenu l'avoir sur facturation?  
Une certitude nous n'avons pas été contactés, relancés, ou tenus informé directement.

Donc relancer la piste du médiateur: merci!