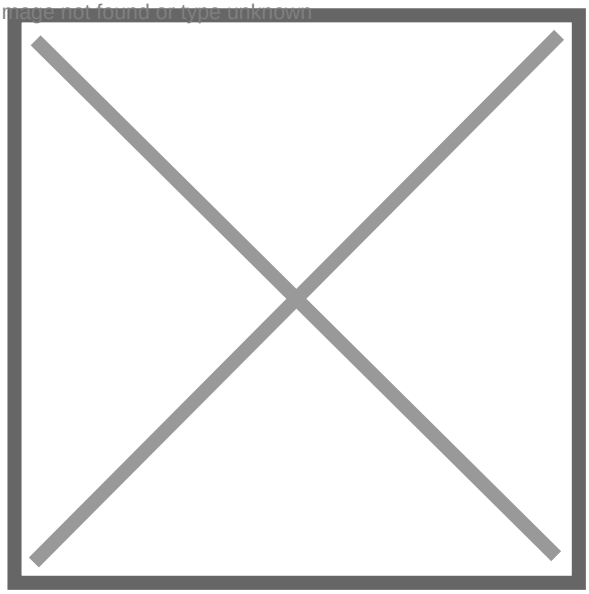
Image not found or type unknown



Pas de contrat depuis 5 ans et demande de paiement de facture eau

Par **Jane95**, le **31/12/2017** à **11:09**

Bonjour,

Je suis locataire d'un logement depuis octobre 2012.
Le locataire précédent ayant fait part de son départ du dit logement avait déjà donné son dernier relevé de compteur.

Le 17 octobre 2012, je relève le compteur d'eau et je téléphone à la compagnie des eaux (comme je fais d'habitude) je donne mes coordonnées complètes, ma date d'arrivée dans le logement et l'indice relevé. L'agent me dit ok on s'occupe de tout, vous recevrez votre contrat à domicile.

En 2013, toujours rien,je téléphone de nouveau, je relève à nouveau le compteur qui a évolué entretemps et c'est normal, nouvel indice, je répète mes coordonnées je précise que j'avais déjà téléphoné etc...L'agent me répond ne vous inquiétez pas on s'occupe de tout.

En 2014, toujours rien et le scénario se répète...toujours rien.

J'abandonne. Et le 26/10/2017 soit plus de 5 ans et 9 jours après mon premièr appel, en remplaçant le compteur par un autre, CYO se rend compte enfin qu'il n'y a jamais eu d'abonnement donc de contrat et pour cause. Le 21 décembre 2017, la société me réclamme 2441,52 euros pour une consommation du 01/01/2013 au 21/12/2017.

Quand j'ai expliqué par téléphone mon problème l'agent m'a répondu que je n'avais qu'à envoyer un courrier bien avant pour demander un contrat.

Ma question : n'y a t'il pas prescription après toutes ces années même sans trace écrite ? "Celui qui n'a pas agi à temps est privé de ses droits. Celui qui devait payer est libéré de son obligation". Quel est ce délai ?

Merci, cordialement
J.

Par **Visiteur**, le **31/12/2017** à **11:41**

Bonjour,
Vous êtes effectivement fautive aussi de votre côté, car vous n'avez pas réclamé par courrier et signé de contrat de fourniture pendant longtemps.
La prescription après 2 ans concerne les factures, or la facture reçue est récente.

Par **BrunoDeprais**, le **31/12/2017** à **12:05**

Bonjour

Vous pouvez tenter de jouer (mais c'est mal parti) sur la contestation de la consommation d'eau affichée à vôtre entrée.
Ce genre d'affaire finit bien souvent au tribunal.

Par **Jane95**, le **01/01/2018** à **12:10**

Merci pour vos réponses.Je suis certes fautive car j'aurai dû écrire mais en même temps la compagnie des eaux aussi a sa part. C'est la troisième fois que je déménageais et dans mes deux autres logements j'avais le même fournisseur. Quand je téléphonais l'agent me disait à chaque fois "on a retrouvé vos traces" en me donnant même mes anciennes adresses. Quand je dis que j'ai abandonné c'est parce que courant 2014 j'ai subi une opération chirugicale et j'ai mis plus d'un an à me remettre. Donc l'eau c'était le cadet de mes soucis à ce moment là. Vais faire un courrier, je dois réfléchir à sa teneur, on verra bien.

Par **Lag0**, le **01/01/2018** à **12:25**

Bonjour,
[citation]La prescription après 2 ans concerne les factures, or la facture reçue est récente.[/citation]
Non, la prescription concerne la fourniture.
Code de la consommation :
[citation]Article L218-2

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans.
[/citation]
L'entreprise ne peut donc pas revenir sur les consommations antérieures à 2 ans.
Et encore, en considérant qu'il y a un contrat tacite dans la mesure où le consommateur en a fait la demande par téléphone, car sinon, aucune facture ne pourrait être émise...

Par **ASKATASUN**, le **01/01/2018** à **16:56**

Bienvenue,
Pour compléter la pertinente réponse apportée par Lag0, je souhaite vous indiquer que la société CYO est délégataire des services publics communaux des villes appartenant à l'agglomération de CERGY-PONTOISE.
C'est une filiale locale de VEOLIA ENVIRONNEMENT, multinationale qui prétend être le 1er groupe mondial de services à l'environnement.
Outre la prescription de deux ans évoquée par Lag0, le problème de votre facture du 26/10/2017 établie plus de 5 ans et 9 jours après votre premièr appel et d'un montant 2441,52 euros pour une consommation du 01/01/2013 au 21/12/2017 se solutionne par l'application du règlement des eaux en vigueur dans la commune où vous résidez.
Il est consultable ici : https://www.cyodirect.fr/medias/actualites/pdf/8.pdf
Avec l'article 1.2 relatif aux engagements du distributeur qui s'engage à mettre en œuvre un service de qualité. Les prestations qui vous sont notamment garanties dans ce cadre, sont les suivantes :
• un accueil téléphonique au 0 969 360 402 (Appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures et le samedi de 9 heures à 12 heures [s]pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'Eau,[/s]
Il n'y a donc pas d'obligation d'écrire contrairement à ce que certains peuvent prétendre.
Vous exposez avoir tenté à 2 reprises de prendre un abonnement par téléphone, vous conformant au règlement précité. La CYO n'y a pas donné suite.
C'est donc un refus de raccordement de votre logement au service public de distribution d'eau par le délégataire alors qu'il pèse sur lui une obligation de desserte en eau pour tout les habitations de la commune.
Le raccordement au réseau de distribution d'eau potable ne peut être refusé que dans des circonstances particulières, telles que par exemple le raccordement d'une construction non autorisée.
Il appartient donc à la CYO de vous expliquer pourquoi elle n'a pas donné suite à vos deux demandes d'abonnement alors qu'elle savait que le point de distribution de votre logement était ouvert et que de l'eau y était consommée.
Sur ce dernier point la consommation d'eau dans votre logement le règlement des eaux de Communauté d'Agglomération de CERGY PONTOISE prévoit en son article 3.3. :
Le relevé de votre consommation d'eau sera effectué au minimum deux fois par an jusqu'à l'équipement en radio-relevé de la totalité des compteurs de la Collectivité (au plus tard le 1er janvier 2014). Dès lors le relevé s'effectuera quatre fois par an.
Donc depuis le 1er janvier 2014 vous auriez du recevoir une facture trimestrielle, mais n'en avez reçu aucune.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Outre la prescription biennale invoquée par Lag0, il y a de la part de la CYO une gestion très approximative de sa délégation de service public dont le (la) chargé (e) de clientèle tente de vous rendre responsable.
Il n'en est rien. De surcroît, et je suis intervenu sur ce site pour l'expliquer à maintes reprises, le compteur qui a servi à établir la facturation réclamée n'est pas à votre nom, l'index initial à la prise d'abonnement n'a jamais été relevé contradictoirement. Il est donc contestatble et je vous conseille de faire un recommandé RAR à la CYO pour contester votre facture en contestant cet index relevé ayant servi à établir votre facture, en leur précisant qu'ils ont refusé votre prise d'abonnement. Vous faites copie de ce courrier à votre Maire ou à son Adjoint en charge du service public de l'eau, vous verrez ca va calmer la CYO.
D'autre part, restez sur votre position, la CYO a refusé votre prise d'abonnement donc vous ne lui devez rien et renouvelez votre demande de prise d'abonnement, si ce n'est déjà fait.
Vous ne risquez rien à résister à la CYO qui ne peut pas vous couper l'eau à partir du moment où vous avez sollicité un abonnement. La loi BROTTE le lui interdit.
Si la CYO n'abandonne pas sa facture, vous pouvez me solliciter ici même pour qu'enfin il vous lache.
Que le groupe VEOLIA, dont la CYO fait partie, résolve à ses frais la chienlit d'organisation de son service clientèle et non en sollicitant le payement de 5 annés de consommation d'eau dont 3 sont irrévocablement prescriptes, indépendemment du fait qu'en qualité de délégataire sa filiale est déficiente dans ses obligations envers la collectivité et les usagers du service public d'eaupotable.

Par **ASKATASUN**, le **01/01/2018** à **17:15**

[s][/s]Précision concernant la prescription de deux ans, voici ce qu'écrivait au mois d'octobre dernier une autre filiale de VEolia Eau à l'un de ses clients dans une situation similaire à la votre :
Après analyse, je constate que vos consommations ont été facturées sur la base d'estimation, depuis plus de deux ans. Je regrette les conséquences, et je vous présente, au nom de VEOLIA …(autre filiale)…. , mes sincères excuses.
J'ai donc tout mis en œuvre pour régulariser la situation de votre compte. Au regard de cette situation exceptionnelle, ***[s]et compte tenu du délai de prescription biennale, la régularisation n'excède pas les deux dernières années.[/s]***
Ceci en dit long sur l'incompétence, ou la déloyauté, chacun choisira, de ceux qui osent présenter des factures d'eau établies sur 5 ans.

Par **Visiteur**, le **01/01/2018** à **19:19**

Il semble qu'il y ait une différence dans lez règles de facturation entre fourniture par privé et par une collectivité.
Pour Véolia, on peut en effet lire sur leur site:

"Veolia peut-il me réclamer de régler la consommation non relevées au delà d'1 an ?
Votre compteur doit obligatoirement être relevé au moins 1 fois par an. Si Veolia n'a pas tenu ses obligations, il ne pourra vous demander une consommation prescrite. En effet, toute

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

facture non présentée durant 1 an est prescrite."

Par ailleurs...
La réponse du Ministère des finances et des comptes publics, publiée dans le JO Sénat du 26/05/2016 - page 2223 :

« En application des articles L. 2224-7, L. 224-8 et L. 2214-12-3 du code général des collectivités territoriales (CGCT) qui définissent les services publics d'eau potable et d'assainissement, les redevances dues à ce titre sont des redevances pour service rendu.

Dans la mesure où une entité publique, ici une collectivité locale, qui fournit des biens ou des services à des usagers agit en tant que professionnel au sens du code du commerce, l'article L. 137-2 de ce code qui dispose que « l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans », s'applique aux redevances d'eau et d'assainissement.

Cependant, ce délai de prescription d'assiette réduit à deux ans ne s'applique qu'aux factures émises à l'encontre d'un consommateur, au sens de l'article préliminaire du code du commerce, c'est-à-dire d'un particulier usager de ces services publics à des fins autres que commerciales, industrielles, artisanales ou libérales.

Ainsi le délai de prescription d'assiette de droit commun, fixé à cinq ans par le code civil (art. 2224), s'applique lui aux factures d'eau et d'assainissement émises par la même collectivité locale mais à l'encontre des entreprises ou des administrations par exemple. »

Par **Lag0**, le **02/01/2018** à **06:48**

Bonjour Pragma,
Rien de neuf ici, la prescription de 2 ans concerne l'action des professionnels envers les consommateurs, entre professionnels, c'est la prescription de 5 ans qui s'applique.
Mais je ne vois rien, dans ce fil, qui ferait penser que Jane95 est un professionnel...

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés