



Créanciers et surendettement

Par R2891

Bonjour,

J'ai déposé 2 dossiers de surendettement auprès de la Banque de France.

Le premier en mai 2018, mais ayant eu une erreur au niveau de la saisie d'une dette lors de l'enregistrement (crédit auto), j'ai du déposer le même dossier en 2019.

Une décision a été prise par la commission, et un moratoire a été mis en place avec gel des dettes pour une période de 2 ans.

Dans la liste de mes créanciers figure la compagnie des eaux de ma ville pour laquelle je suis redevable de 311,8?.

J'ai reçu un premier courrier de leur part en mai 2021 m'indiquant que je devais régler cette somme dans les meilleurs délais. Je les ai donc contacté pour obtenir des informations à ce sujet, la personne m'a confirmé que la dette était comprise dans le moratoire et que je ne devais pas tenir compte de cette relance.

Second courrier de leur part avant-hier (21/06) avec mise en demeure, je rappelle leurs services pour obtenir des éclaircissements.

La personne qui me répond au téléphone, insiste en me précisant que je dois régler la somme rapidement. Elle me propose un échelonnement sur 5 mois.

Je procède au règlement par carte bancaire pour un montant de 66,36?.

Lorsque je suis en ligne avec la conseillère, elle ajoute "je constate que nous avons fait une erreur au niveau de votre dossier client, nous avons procédé à une résiliation en mai 2018" (date correspondante au dépôt de mon premier dossier de surendettement). Elle procède alors à un rappel des consommations d'eau et m'édite une facture de 1040? pour les périodes de mai 2018 à juin 2021.

Je demande alors à avoir un responsable pour des infos plus claires. On prend mes coordonnées et m'affirme que je serais recontacté le lendemain, en vain.

Je me suis donc déplacé dans leurs locaux afin d'avoir un interlocuteur direct.

La personne qui me reçoit me confirme que je leur suis redevable de 1040? et déduit de ce montant, les 311,8? du moratoire et m'indique que je leurs dois désormais 728,2?.

J'ai pu lire sur internet que pour les entreprises privées (ce qui est le cas de cette compagnie des eaux), réclamer une facture pour des consommations supérieures à 2 ans est interdit. J'en ai fait part à l'interlocutrice qui me confirme mes dires, puis me ressort une facture de 491,84? (pour les périodes de juin 2019 à juin 2021).

Pour se couvrir d'avoir fait une erreur et de m'avoir encaissé 1/5 de la somme de la dette gelée par le moratoire de la BDF. Les 66,36? payés par téléphone ont été déduits du montant total de la facture émise en date d'hier.

Est-ce légal de procéder ainsi ? En sachant que j'ai un reçu bancaire datant du 22/06 de 66,36? et une facture d'eau datée du 23/06 où apparaît la déduction des 66,36?.

Et seconde question (qui du coup ne sera plus dans la thématique du post) :

La facturation établie en date du 23/06 est-elle réglementaire, en sachant que le compagnie a fait une erreur en 2018 en résiliant mon contrat.

La personne m'a fourni avec la facture, le détail des télé-relevés. Cependant, les références clients entre ma dernière facture d'avril 2018 et celle de juin 2021 diffèrent. Un recours est-il possible ?

Merci d'avance pour le temps que vous accorderez au traitement de ma demande.

Bien Cordialement,
Romain B.