Régularisation charges

Par melove95

Bonjour,
je viens vers vous pour savoir quels sont mes droits avant d'agir. Je suis locataire en HLM depuis 15 ans dans le même logement. Tous les ans nous recevons la régularisation de nos charges, dont l'eau froide. Depuis 15 ans, j'ai toujours un trop perçu qu'on me rembourse. L'an dernier, voyant un remboursement d'une grosse somme (740 euros environ) je me penche sur cette facture qui me parait bizarre. Je me rends compte que j'ai 0 euros de consommation d'eau sur l'année. Prise de panique à l'idée de devoir payer une somme astronomique quelques mois plus tard, je décide d'appeler l'office HLM pour plus de renseignements sur cette bizarrerie. Je n'envoie pas de mail car ils sont malheureusement très long à y répondre. Donc au téléphone, la dame très gentille, m'explique que c'est normal, que j'ai deux lignes pour l'eau sur ma quittance de loyer et que vu que je paie chaque mois une somme d'environ 30 euros, ça règle l'eau sur l'année entière. A deux ou trois reprises je lui demande si elle est sûre d'elle. Elle me dit que oui qu'il n'y a aucun soucis. Je lui fais confiance, c'est son travail!
Hier je reçois ma régularisation de charges pour l'année 2021 et je me rends compte qu'on me demande un règlement de 1530 euros!!!
Au final je me rends compte que sur ma régularisation de l'an dernier, l'index de mon compteur n'a pas changé et donc pas été relevé (alors que ça se fait automatiquement normalement puisque le compteur envoie le relevé directement). Donc je me retrouve à devoir payer plus de 2 ans d'eau à cause d'eux. Cette somme est énorme pour moi et je suis hors de moi car l'erreur vient de leur part surtout que je les ai appelés pour en discuter avec eux l'an dernier!
Que puis-je faire? Quels sont mes droits? Ils me proposent bien sûr un échéancier mais je ne peux pas me permettre de payer plus de 50 euros par mois ce qui équivaut à une dette sur 3 ans! Merci pour votre attention et votre aide.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Avez-vous vérifié votre compteur ?
L'index actuel est-il cohérent avec cette facture ?
Y a-t-il un volume consommé qui semble correct ? Combien de m3 par an et par personne ?
Vous auriez pu réagir plus tôt en voyant l'oubli de facturation et communiquer au bailleur le relevé en temps utile.

Il semble que les remboursements que vous avez reçus les années précédentes pourraient s'expliquer par cette omission de facturation de l'eau.

A part obtenir un échéancier, si vous ne trouvez pas d'anomalie dans le relevé, vous n'aurez pas d'autre recours possible.

Par melove95

bonjour,
oui comme je l'ai dit tout est correct, c'est eux qui ont fait une erreur en oubliant de me facturer l'an dernier mais comme je l'ai egalement dit, je les ai appelé l'an dernier pour leur signaler un probleme mais ils m'ont répondu que c'était normal.Pour ma part j'ai juste relevé l'erreur du coût et non l'erreur de l'index mais je suis de bonne foi puisque je leur ai signalé! Je ne fais pas de relevé de compteur puisque c'est le compteur qui envoie directement les informations.

Par yapasdequoi

Ok donc tout est correct... et il ne vous reste plus qu'à négocier un étalement. Demandez sur 24 mois.
Mais il faudra quand même payer ces consommations d'eau.
L'erreur ne crée pas le droit.