



Ma chargée de clientèle refuse de me prendre en rdv

Par Lea85

Bonjour,

J'ai un problème avec mon bailleur social que j'essaye de solutionner avec ma chargée de clientèle. Elle ne répond pas à mes appels, ne souhaite pas me rencontrer en face, mais seulement par mail. Cela fait donc plus de 6 mois que j'échange uniquement par mail avec l'intéressée.

Dorénavant elle a daigné me rencontrer en visioconférence ! ouf !

Mais ce fut de courte durée, car nous avions prévu un autre rendez-vous en visio. Mais au dernier moment elle l'a annulé !

Je ne sais plus quoi faire, sachant qu'à présent elle refuse de me reprendre en visio car je cite "nous reprendrons rendez-vous lorsque votre compte locatif sera régularisé".

A-t-elle le droit de refuser de me recevoir en rendez-vous ?

J'ai besoin de votre aide, et de vos conseils juridiques, si vous pouviez également me donner un article de la loi, cela m'aiderait grandement...

Je vous remercie d'avance pour vos précieux conseils.

Par Nihilscio

Bonjour,

Vous n'êtes pas en droit d'imposer des modalités de discussion avec votre bailleur. Comme vous êtes en litige avec lui, il importe de bien définir vos prétentions. A défaut d'une rencontre physique ou par visio-conférence, vous pouvez toujours les lui exprimer par courrier recommandé.

J'ai compris que vous étiez en retard dans le paiement du loyer. Cela vous met en position défavorable.

Les principales dispositions portant sur les baux d'habitation se trouvent dans la loi 89-462 du 6 juillet 1989. Les obligations du bailleur sont énumérées à l'article 6. Les obligations du locataire sont énumérées à l'article 7. La première est le paiement du loyer.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Il faut peut-être chercher une autre manière de résoudre votre problème qu'en discutant avec cette personne.

Lui exprimer vos demandes par écrit (recommandé de préférence) sera sans doute plus efficace.

Vous pouvez aussi consulter votre ADIL ou encore une assistante sociale pour vous aider à faire face à vos difficultés financières.

Par Lea85

Merci pour votre réponse, ce n'est pas un retard de loyer mais une surfacturation de mes provisions d'eau. En effet, ils ont décidés seuls (j'ai conscience qu'ils tous les droits) de me facturer annuellement.

Comment puis-je bien définir mes prétentions ?

Merci pour votre aide.

Par Lea85

Merci beaucoup pour votre réponse

Je vous remercie

Le juriste de l'ADIL m'a conseillé de saisir la commission de conciliation départementale.

Puis-je faire autre chose ?

Par yapasdequoi

Tout dépend de quel est exactement votre problème.

Ne pas payer son loyer pour obtenir du bailleur une réparation n'est pas une bonne solution par exemple.

Par CToad

Bonjour,

tout bêtement, il y a des chargés de clientèle de bailleurs sociaux qui ne font pas d'accueil du public (pas de locaux, pas prévu dans leur mission, délocalisation géographique....). Et peut être aussi des situations où les écrits sont plus importants que l'oral, ou bien qui sortent de ses compétences.

Si vous souhaitez négocier, elle n'a peut être pas le pouvoir de vous répondre en acceptant ou en refusant quelque chose. Bref, elle peut être impuissante à vous aider de la façon dont vous le souhaitez.

Le plus simple quand on a un problème avec son bailleur : courrier AR.

Par Nihilscio

Comment puis-je bien définir mes prétentions ?

En exposant le plus clairement possible le problème, en vous en tenant aux faits sans exprimer des sentiments dont le bailleur n'a rien à faire et en lui démontrer qu'il a tort.

Ce sera quelque chose comme :

- l'eau coûte tant le m³,

- je consomme en moyenne tant par trimestre,

- en conséquence, mes provisions trimestrielles devraient se monter à tant.

Il y a peut-être un litige sur les relevés.

Par yapasdequoi

une surfacturation de mes provisions d'eau. En effet, ils ont décidés seuls (j'ai conscience qu'ils tous les droits) de me facturer annuellement

Ce n'est en aucun cas une raison pour ne pas payer votre loyer. Pour ceci votre conseillère a raison de vous le rappeler.

Votre bail prévoit une provision mensuelle qui doit couvrir aussi l'eau. Ensuite une fois par an, le relevé du compteur d'eau permet de calculer la consommation réelle depuis le dernier relevé, puis la somme due déduction faite des provisions déjà versées.

Il sera préférable de formuler votre réclamation par courrier RAR au bailleur, plutôt qu'en oral. Si aucun résultat, vous pourrez saisir la commission de conciliation.

S'il y a une surconsommation, c'est éventuellement lié à une fuite qu'il faut absolument réparer au plus vite si c'est le cas. Notez l'index du compteur le soir avant de vous coucher, fermez bien tous les robinets et renotez l'index le lendemain matin. S'il a changé, il y a une fuite !