

Philippe RABERGEAU

30 rue de Belfort, 25200 Montbéliard

rabergeau.philippe@gmail.com

06.72.30.85.95

RABERGEAU v. VEOLIA

Documents archivés sur le site:

<https://rabergeau-veolia.github.io>

Jean-Guillaume Boniface

Directeur Consommateurs Région Est

Veolia Eau

21 rue de la Boétie, 75008 Paris

Fait à Montbéliard, le 1 Novembre 2022

SOUS TOUTES RÉSERVES

C.C.:

- Veolia - Services Consommateurs, TSA 50119, 37911 Tours CEDEX 9
- Eric Goetz - Délégué à la protection des données - Veolia Eau France
eric.goetz@veolia.com
- Laurent Obadia - Directeur de la Communication - Veolia
laurent.obadia@veolia.com
- Thierry Balizet, Directeur, Nexity Belfort-Montbéliard
TBALIZET@nexity.fr
- Charles Demouge, Président, Pays de Montbéliard Agglomération (PMA)
8 avenue des Alliés, BP 98407, 25208 Montbéliard Cedex
charles.demouge@agglo-montbeliard.fr
- Marie-Noëlle Biguinet, 1ère Vice-Présidente (Maire de Montbéliard), PMA
marie-noelle.biguinet@agglo-montbeliard.fr
- Daniel Granjon, 3ème Vice-Président (Maire de Mathay), PMA
daniel.granjon@agglo-montbeliard.fr
- Régis Grenier, Service Eau & Assainissement, PMA
regis.grenier@agglo-montbeliard.fr

LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION**Objet: RÉPONSE À VOTRE LETTRE DU 21 OCTOBRE 2022**

J'accuse réception de votre lettre de 14 pages faite à Metz le 21 Octobre 2022, envoyée le 24 Octobre par voie postale et reçue le 31 Octobre. J'ai aussi reçu un document de 86 pages fait à Tours le 21 Octobre 2022 avec le titre de "CONFIRMATION DE VOTRE DEMANDE D'ABONNEMENT DOCUMENTS CONTRACTUELS À CONSERVER"

La version numérique de ces documents est disponible sur le site:

<https://rabergerau-veolia.github.io>

- **Votre lettre ne répond pas du tout à mes attentes et je ne fais pas confiance à votre société car Veolia ne respecte pas les lois françaises ainsi que les consommateurs.**

Dans votre courrier, vous dites:

« ... je vous informe qu'un nouveau dossier d'abonnement vous parviendra par courrier d'ici une dizaine de jours ... »

- **Est ce que ce nouveau dossier d'abonnement va être un complément aux documents contractuels que je viens de recevoir par voie postale?**

Le 31 Octobre 2022, j'ai aussi reçu un email de la part de no-reply@votre-service-eau.com (voir pièce jointe #1). Ce message anonyme mention:

« ... L'étude de votre consommation a permis d'identifier une correction à votre avantage sur le montant de votre facture.

Je réunis actuellement tous les éléments nécessaires à l'étude de votre dossier et je m'engage à vous tenir informé dans les meilleurs délais. ... »

- **J'en conclus que vous avez réussi à accéder à mon compteur d'eau. Pouvez-vous m'expliquer comment? Le service clientèle au téléphone n'a pas pu m'expliquer.**

En effet, j'ai eu la visite d'un employé de Veolia, le 24 octobre 2022 à 13h30 pour vérifier mon compteur d'eau mais on a pas réussi à ouvrir la porte de l'endroit où serait installé ce compteur d'eau. La clé ne fonctionnait pas. L'agence immobilière Nexity a été informée du problème. Pour votre information, L'agence immobilière Nexity a été incapable d'identifier la location des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité lors de la remise des clefs de notre nouveau appartement.


Aussi, je tiens à vous signaler que:

- le 20 Octobre 2022, j'ai reçu un SMS de la part d'un commissaire de justice (voir pièce jointe #2) qui dit: *« ... Vous êtes poursuivi par VEOLIA ... »*
- le 25 Octobre 2022, j'ai reçu une lettre de VEOLIA: "AVIS AVANT POURSUITE" (voir pièce jointe #3)
- **Je vous demande d'arrêter immédiatement ce harcèlement contre ma personne. Je ne payerais aucune facture tant ces litiges ne seront pas résolus.**

Dans votre courrier, vous dites:

« ... s'agissant de la prise d'abonnement au service de l'eau, je vous confirme que votre contrat a bien été souscrit le 23 Août dernier ... »

➤ **Pourquoi avez-vous ignoré la rétraction du contrat que je vous ai envoyé le 1er Septembre par lettre recommandée?**

Pour information, le 23 Août dernier à 10h35, j'ai contacté Veolia par téléphone au 09 69 32 34 58 avec l'objectif de commander la fourniture d'eau. L'appel téléphonique s'est terminé à 11h05. A 10h57 le même jour, je reçois un email de la part de Veolia Habitat Service  qui me confirme mon échange téléphonique et me fournis des documents précontractuels (voir pièce jointe #4).

Dans votre courrier, vous dites:

« ... Cette anomalie relève d'un comportement individuel isolé d'un collaborateur ... »

Ceci n'est pas une anomalie, mais une escroquerie, une "arnaque à l'assurance", une violation au loi de protection des données personnelles.

Ceci n'est pas un cas isolé d'un collaborateur. Cet "arnaque à l'assurance" a été créé par Veolia qui a développé et mis en place des processus informatiques pour transférer automatiquement et en temps réel, les données personnelles des nouveaux abonnés à des sociétés externes à des fins commerciales.

➤ **Je demande à Veolia de détruire immédiatement ces processus informatiques illégaux.**

Le 26 Août 2022, j'ai appris par email que je ne vais pas recevoir de facture électronique, uniquement des factures par courrier postal. Pourquoi? J'ai l'impression que votre société a décidé de m'empoisonner la vie? Aussi vous m'envoyez une lettre de 14 pages et je reçois de Tours une lettre de 86 pages! Pourquoi ce gaspillage de papier? Vous avez mon adresse email, pourquoi ne pas l'utiliser? Pourquoi je n'ai pas le droit de recevoir des factures électroniques?

➤ **Je souhaite recevoir des factures électroniques et communiquer par email.**

Monsieur Jean-Guillaume Boniface, vous avez été embauché par Veolia il y a quelques jours. Je vous souhaite une bonne continuation pour votre nouveau travail en tant que directeur des consommateurs et j'espère que vous respecterez les lois et les consommateurs.

➤ **J'attends de nombreux documents de votre part, les enregistrements téléphoniques du 23 et 26 Août, ainsi que des réponses à mes questions.**

J'attends aussi une copie des traités et avenants passés entre PMA et Veolia.

A suivre ...



Philippe Rabergeau



Philippe Rabergeau <rabergeau.philippe@gmail.com>

Votre demande 12790692 - FACTURES : Contestation

1 message

Veolia <veolia@votre-service-eau.com>

Mon, Oct 31, 2022 at 11:44 AM

Reply-To: no-reply <no-reply@votre-service-eau.com>

To: Philippe RABERGEAU <rabergeau.philippe@gmail.com>

Vous ne visualisez pas cet email correctement ? Cliquez ici



Bonjour Madame, Monsieur,

L'étude de votre consommation a permis d'identifier une correction à votre avantage sur le montant de votre facture.

Je réunis actuellement tous les éléments nécessaires à l'étude de votre dossier et je m'engage à vous tenir informé dans les meilleurs délais.

Je reste à votre disposition pour tout complément d'information et vous souhaite une bonne journée.

Votre Conseiller(ère) clientèle

Référence de votre demande 12790692.

Ce courriel a été généré automatiquement. Merci de ne pas y répondre.

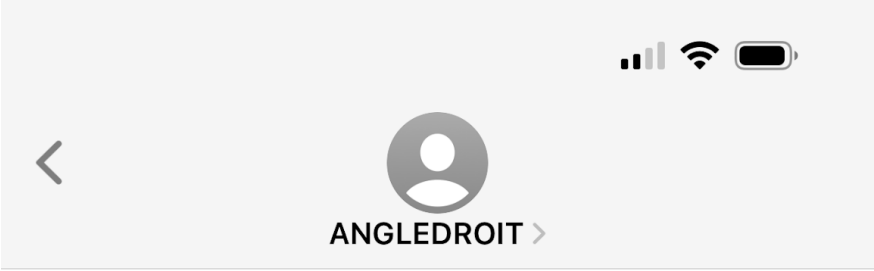
Une question complémentaire ? Contactez-nous via notre formulaire électronique sur votre Espace client.



Veolia, premier opérateur de service d'eau et d'assainissement
attesté « **Relation Client 100 % France** »

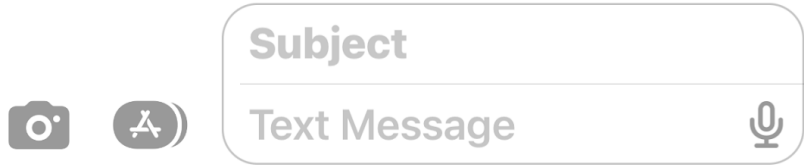
Attestation délivrée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Pro France.

Piece Jointe #2:



Text Message
Thu 20 Oct at 14:39

**Vous etes poursuivi par
VEOLIA. Merci de nous
rappeler d'urgence au 03 29
86 00 59 - ANGLEDROIT-
Commissaires de Justice.**





AVIS AVANT POURSUITES du 17 octobre 2022

Adresse desservie :
M PHILIPPE RABERGEAU
1ER ETAGE
30 IMPASSE DU LAQUET
25200 MONTBELIARD

Votre référence :
03 311 388 00028113 22218

Page 1/2

Pour nous contacter

Par internet :

www.eau.veolia.fr

Par téléphone :

09 69 32 34 58

(appel non surtaxé)

lundi au vendredi de 8h-19h, samedi 9h-12h

urgence 24h/24

Pour assurer un service de qualité, vos appels téléphoniques sont susceptibles d'être enregistrés.

Par courrier :

Votre service Consommateurs Veolia Eau

TSA 30119

37911 Tours Cedex 9

Comment payer votre facture ?

Pour ne plus oublier de régler vos factures d'eau et ainsi éviter les mauvaises surprises, adoptez le prélèvement automatique sur simple demande auprès de votre Centre Service Client (voir détails au verso).

/22101825253L2/9934/92/0/1000EGC



R

M PHILIPPE RABERGEAU
30 RUE BELFORT
25200 MONTBELIARD
FRANCE

A ce jour, le règlement de votre facture ne nous est pas parvenu. Si vous l'avez effectué récemment, merci de ne pas tenir compte de cette lettre. Sinon, le montant indiqué est à régler dès réception de ce courrier. Des pénalités peuvent être applicables en cas de retard de paiement. Dans le cas où cette facture ne serait pas réglée sous 15 jours à compter de sa date limite de paiement, la fourniture d'eau pourra être interrompue, dans les conditions prévues par la réglementation pour les locaux professionnels et les résidences secondaires. Si vous rencontrez des difficultés financières et afin de trouver la solution la plus adaptée, contactez dans les meilleurs délais les services sociaux. Si vous avez bénéficié d'une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement depuis moins d'un an, merci de nous transmettre sous 15 jours l'avis d'attribution. Vous pourrez ainsi bénéficier des dispositions prévues par la loi.

Rappel de votre facture

Montant à régler :

77,39 € TTC Avant le 27 octobre 2022

comprenant :

date d'émission	facture ou avoir	acompte/ versement	pénalités	reste à payer
01 09 2022	62,39	0,00	15,00	77,39

IBAN : FR76 1254 8940 0103 3146 6644 072
ICS : FR68ZZZ437614
RUM : TIP0030073033113880002811322218

M PHILIPPE RABERGEAU
30 RUE BELFORT
25200 MONTBELIARD
FRANCE

Montant : 77,39 €

Date et lieu

Signature

TIPSEPA

Merci de bien vouloir nous faire parvenir votre règlement AVANT la date limite de paiement indiquée sur la présente facture.

Prévoyez le délai d'acheminement de votre courrier

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : en signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux à envoyer ces instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.

CENTRE DE PAIEMENTS

TSA 30039

41976 BLOIS CEDEX 9

300717002301 RABERGEAU PHILIPPE

12548940010331466644072

003007000362 28033113880002811322218000984101

7739

Piece Jointe #4:



Philippe Rabergeau <rabergeau.philippe@gmail.com>

Suite à notre échange téléphonique, vos documents précontractuels

1 message

Veolia Habitat Services avec HomeServe <nepasrepondre@mail.homeserve.fr>
To: Philippe RABERGEAU <rabergeau.philippe@gmail.com>

Tue, Aug 23, 2022 at 10:57 AM

Consultez vos documents et les avantages de la solution d'assistance !



Bonjour Philippe RABERGEAU

Vos informations sur le Contrat d'Assurance et d'Assistance Pack
Locataire Appartement.

Comme convenu par téléphone, vous trouverez en pièces jointes votre
Fiche Information Conseil et le document d'information sur la solution
d'assistance. Pour en savoir plus, nous vous adressons également les
Conditions Générales.

Avec votre Contrat d'Assurance et d'Assistance Pack Locataire
Appartement HomeServe, c'est la garantie d'être bien chez vous, même
en cas d'imprévu.

Une question ? Nous sommes à votre écoute au 09 69 32 21 11
(service gratuit + prix appel), du lundi au vendredi de 9h à 19h, le samedi
de 9h à 12h.

A très bientôt !

Pour vous, HomeServe s'engage



(2) Selon l'enquête de satisfaction réalisée pour le compte de HomeServe auprès de 31.000 clients, après une intervention à leur domicile, entre avril 2019 et mars 2020, par le cabinet d'études indépendant Market Audit.

*Catégorie Services à l'habitat – Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr.

Cet email est envoyé par HomeServe pour le compte de Veolia Habitat Services

HomeServe, SAS au capital de 40 000 €, siège social : 9, rue Anna Marly - CS 80510 - 69365 Lyon Cedex 07, RCS Lyon 438 424 384. Société de courtage en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 023 309 (www.orias.fr) dont l'activité relève de l'ACPR : 4, place de Budapest - 75 436 PARIS CEDEX 09.

Le Contrat d'Assurance et d'Assistance Pack Locataire Appartement est conçu et géré par HomeServe, co-distribué par HomeServe et Veolia Habitat Services, et assuré par Amtrust

3 attachments

Fiche Information Et Conseil.pdf
66K

Document d'information.pdf
81K

Conditions générales.pdf
151K