

03 AGIR

2018

En cas de réclamations

Illustration des recours existants chez ENGIE

Les clients ENGIE ayant souscrit à une offre de marché bénéficient de différentes voies de recours en cas de problème avec leur fournisseur d'énergie. Des modes amiables de règlement existent, qui consistent :

- en premier lieu, à engager une démarche de résolution directe avec le fournisseur (celle-ci comprend en général deux niveaux) ;
- dans le cas où elle n'aboutit pas, à recourir à un/des médiateur(s).

Quelles sont les différentes voies de recours possibles ?

SAISIR LE SERVICE CLIENTÈLE DE SON FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

En cas de problème, le premier réflexe consiste à appeler rapidement son fournisseur d'énergie (numéro indiqué sur la facture). Si le problème n'est pas résolu, il faut adresser une réclamation écrite par mail ou par courrier et, idéalement, l'envoyer en recommandé avec accusé de réception. Les coordonnées du service client figurent sur les factures, en général sur le site Internet du fournisseur et dans les Conditions Générales et/ou Particulières de Vente.

FAIRE APPEL AU SERVICE CONSOMMATEURS DE SON FOURNISSEUR

En cas d'absence de réponse ou d'insatisfaction sur la réponse apportée par le service clientèle en 1er niveau, il est possible de saisir le service consommateurs de l'entreprise pour résoudre son problème. La majorité des réclamations se résout à ces 2 niveaux.

RECOURIR À UN MÉDIATEUR

Dans le cas où la démarche avec le service consommateurs n'aboutit pas, la recherche d'une solution amiable peut se poursuivre par l'intervention de médiateurs. Leur rôle consiste à analyser le litige, confronter les points de vue respectifs et à définir une solution acceptée par les deux parties. Il existe différents médiateurs intervenant dans l'énergie :

- des médiateurs d'entreprises, notamment chez ENGIE et chez EDF ;
- un médiateur sectoriel (le Médiateur National de l'Énergie).

Les médiateurs ne peuvent être saisis qu'après une démarche entreprise directement par le consommateur auprès du fournisseur.

À LIRE

Communiquées au moment de la souscription du contrat et/ou disponibles sur Internet ou sur simple demande auprès du fournisseur, les conditions Générales et Particulières de Vente détaillent les caractéristiques du contrat.



LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE RÉSOLUTION AMIABLE D'UNE RÉCLAMATION SUR LES CONTRATS D'ÉNERGIE

Il est
fondamental de
respecter ces différents
étapes et de ne pas
court-circuiter les
différents niveaux.



3 ÉTAPES CLÉS EN DIRECT AVEC LE FOURNISSEUR : L'EXEMPLE D'ENGIE

Pour garantir l'efficacité du dispositif, il est important de respecter ces 3 niveaux. Il ne faut pas envoyer simultanément des courriers aux 3 niveaux mais saisir successivement les différents services, selon un principe d'escalade.

LE SERVICE CLIENTÈLE



Les réclamations écrites peuvent être adressées par mail ou par courrier.

- par mail sur le site : particuliers.engie.fr
- par courrier :

Service Clients ENGIE
TSA 87494
76934 Rouen CEDEX 09



LE SERVICE CONSUMMATEURS



En cas d'insatisfaction ou d'absence de retour, le consommateur peut faire appel de la réponse du service clientèle en adressant un courrier postal au service consommateurs dont les coordonnées sont précisées sur la 1^{ère} lettre de réponse et sur le site Internet de l'entreprise.

ENGIE Service Consommateurs
TSA 97476
27091 EVREUX CEDEX 9

Le service consommateurs est composé d'experts spécialisés dans la résolution des dossiers. Ils s'attachent à apporter une réponse personnalisée et une issue amiable à chaque situation.



LE MÉDIATEUR DU GROUPE ENGIE



Pour contacter le médiateur, il faut avoir eu recours aux services clients de ENGIE au préalable, et ne pas être satisfait par la solution apportée. L'accès au médiateur est libre et gratuit. Huit valeurs, dont celles d'impartialité et de respect du contradictoire, guident ses interventions. Il est signataire de la Charte des médiateurs de services au public.

Pour faciliter la prise en charge de votre demande, il est recommandé de transmettre au Médiateur la copie de votre dernière facture. Il doit être saisi par écrit :

- par lettre simple à :
Médiateur du Groupe ENGIE
TSA 27620, 59973 Tourcoing CEDEX
- par courriel :

mediateur-contact@engie.com

- via Internet :

<http://www.engie.com/contact-mediateur/>

Chez ENGIE, l'analyse des réclamations permet d'identifier les causes les plus fréquentes de problèmes et de mettre en place des solutions pour éviter qu'ils ne se reproduisent. L'essentiel des réclamations se résout rapidement à ces deux niveaux.



UN RECOURS AMIABLE EXTERNE À L'ENTREPRISE : LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE (MNE)

Le Médiateur national de l'énergie peut être saisi par les consommateurs si, deux mois après réception de la réclamation par le fournisseur, le consommateur n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse. L'accès au Médiateur est libre et gratuit. Le MNE a été institué par la loi du 7 décembre 2006. C'est une autorité administrative indépendante. Le dossier peut être transmis :

- par courrier :

Médiateur national de l'énergie -
Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09

- par Internet :

www.energie.mediateur.fr



CONSEIL

- Bien respecter les différents niveaux de résolution.
- À chaque étape, fournir un dossier le plus complet possible et privilégier l'envoi de courriers en recommandé avec accusé de réception.
- Avant de solliciter les structures de médiation, et pour une meilleure efficacité, veiller à obtenir une réponse du service clientèle et/ou du service consommateurs national.
- Pour toute aide complémentaire, il est possible de s'adresser à une association de consommateurs pour la préparation des courriers.

Liste disponible sur www.conso.net



VOS QUESTIONS, NOS RÉPONSES

1/ En cas de contestation de sa facture, faut-il tout de même la payer ?

En l'absence d'accord et de résolution d'un litige, il est conseillé d'échanger avec le fournisseur ; celui-ci peut éventuellement accepter un règlement sur la partie de la facture non contestable.

2/ Pourquoi n'est-il pas possible de contacter en 1^{er} niveau les médiateurs ?

Les médiateurs n'ont ni la vocation ni les moyens de se substituer aux services consommateurs des différents fournisseurs.

3/ Que doit contenir un dossier de réclamation ?

Il est important d'y mentionner :

- l'ensemble de ses coordonnées postales et numéro de client ;
- les coordonnées téléphoniques et les disponibilités du client (horaire et numéro de téléphone sur lequel il peut être joint en journée par le conseiller en charge du traitement de la réclamation) ;
- les coordonnées téléphoniques et disponibilités du tiers éventuel (ex : association de consommateurs...) auquel le client a fait part de sa réclamation ;
- l'objet de sa réclamation (produit, service, facture en cause) ;
- le motif de la contestation et les éléments permettant de constater ce litige ;
- les photocopies et pièces importantes pour le dossier (ex. : copie des factures contestées, des courriers adressés, etc.).

4/ Les fournisseurs sont-ils les 1^{ers} contacts pour toutes les réclamations énergie ?

Les fournisseurs sont les interlocuteurs uniques pour toutes questions relative au contrat, à la facturation et à la relation client. En revanche, si la réclamation porte sur un problème de raccordement au réseau, c'est le gestionnaire de réseau qu'il faut solliciter directement (coordonnées sur la facture). En cas de démarche infructueuse, il est possible de saisir la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Pour plus d'information, reportez-vous à vos Conditions Générales de Vente.

5/ Comment s'informer des modes d'intervention et impacts des voies de médiation ?

Les médiateurs donnent ces informations via leur site Internet. Ils y publient chaque année un rapport où ils indiquent les modalités et résultats de leur activité.

6/ Le Défenseur des droits peut-il intervenir ?

En application des dispositions des articles 4 et 5 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, relative au Défenseur des droits, celui-ci ne peut intervenir que lorsque le litige relève de la défense des droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public. À cet égard, la quasi-totalité des litiges survenant entre ENGIE et ses clients s'inscrivent dans le cadre de rapports commerciaux de droit privé et ne relèvent pas, à ce titre, de la compétence du Défenseur des droits.

En cas de sollicitation, les Délégués du Défenseur des droits, dans les départements ou les services de l'institution, sont en mesure de donner aux demandes la suite appropriée en fonction de la nature du litige et, le cas échéant, de conseiller sur les démarches à effectuer. Pour en savoir plus sur les missions du Défenseur des droits, le réseau de ses Délégués, et les modalités de sa saisine :

www.defenseurdesdroits.fr

ENGIE - SA au capital de 2 435 285 011 euros - RCS NANTERRE 542 107 651 - Siège social : 1 Place Samuel de Champlain - 92400 COURBEVOIE - France