

# A PROPOS DES RECLAMATIONS A LA TdE

\*\*\*\*\*

Les réclamations sont adressées à la TdE :

- Par présence de l'abonné ou son représentant en Agence ;
- Par courrier adressé à la TdE ;
- Par les numéros verts ou autres numéros téléphonique de la TdE.

Les réclamations sont centralisées par l'agent d'accueil réclamation de l'agence. Il est chargé de recevoir le tiers s'il se présente à l'agence, de répondre au téléphone, de prendre en compte des demandes formulées par courrier, via mail.

Les réclamations en ligne sont enregistrées dans un formulaire de réclamation sur le site web de la TdE

## Nouvelle réclamation

Pour une nouvelle demande les informations suivantes sont importantes :

- L'identification de la personne (nom, prénom, raison sociale, adresse, rue, n° carré, référence abonné s'il y a lieu, coordonnées téléphoniques) ;
- le motif de la réclamation (fuite, manque d'eau, inondation, autres incidents, branchement non réalisé, coupure abusive, compteur bloqué, compteur défectueux, compteur non relevé, courriers perdus, demande domiciliation non effectuée, dossier non trouvé, facture contestée, facture non distribuée ou retard, index relevé contesté, installation endommagée, remise en service non effectuée, ...) ;
- le résumé de l'exposé des motifs ;
- L'origine du contact (visite, email, téléphone, fax, courrier, contact terrain) ;

Si l'agent d'accueil n'a pas la possibilité de donner lui-même satisfaction au client, il constitue le dossier à transmettre au service ou au secteur concerné. La demande est relayée vers le destinataire via le système automatisé de réclamation.

Pour cela il rassemble les documents et justificatifs fournis par les clients, il retire si nécessaire le dossier au classement, prépare un bordereau de transmission et remet le dossier à l'agent de liaison chargé de le transmettre vers le destinataire.

Le traitement du dossier est effectué par un ou plusieurs destinataires selon la complexité du problème à résoudre. Il peut y avoir plusieurs événements distincts s'y rapportant. Les différents événements sont suivis par Workflow.