

## LES REPONSES EFFICACES FACE AUX REMARQUES DES CLIENTS

### APPLICATION : NEUTRALITE- QUESTIONNEMENT

A partir des remarques suivantes, choisissez la réponse appropriée.

Deux réponses possibles (Back-office, Technicien Terrain)

1. **Je n'ai pas touché à mon compteur !**  
Réponses possibles :
  
2. **Je n'ai pas de contrat avec vous !**  
Réponses possibles :
  
3. **Une personne est venue de la part d'Enedis et a touché à mon compteur**  
Réponses possibles :
  
4. **C'est mon propriétaire qui paye, c'est écrit dans mes charges**  
Réponse possible
  
5. **Combien je vais payer ?**  
Réponses possibles
  
6. **Comment ça va se passer ?**  
Réponses possibles
  
7. **C'est mon compteur, c'est à moi, vous ne le touchez pas !**  
Réponses possibles
  
8. **Vous dites que je suis une fraudeuse ?**  
Réponses possibles

*Quelques éléments de réponse au verso*

### Quelques éléments de réponse

*Nous présentons quelques exemples de réponse en veillant dans un premier temps à accueillir le propos de votre interlocuteur (absolument, c'est exact, je n'ai pas dit cela...) ou à questionner puis, dans un second temps à expliquer la situation de manière neutre et factuelle*

- Je n'ai pas touché à mon compteur !
  - *« Je n'ai pas dit cela.  
Je constate juste que le compteur a été manipulé. »*
  
- Je n'ai pas de contrat avec vous !
  - *« C'est exact. Le contrat est établi avec votre fournisseur.  
Enedis est le distributeur national d'électricité et pour mission de service publique d'assurer la sécurité et le bon fonctionnement des dispositifs de comptage.  
Nous observons une anomalie... »*
  
- Une personne est venue de la part d'Enedis et a touché à mon compteur
  - *Est-ce qu'il était en bleu ?*
  - *« Avez-vous réglé quelqu'un ? Avez-vous payé en espèce ?  
Ainsi, vous avez réglé pour avoir ce dispositif (puis silence) »*
  
- C'est mon propriétaire qui paye, c'est écrit dans mes charges
  - *« Je vais le noter  
J'observe une manipulation sur votre compteur »*
  
- Combien je vais payer ?
  - *« Je ne suis pas en mesure de vous répondre.  
Nous allons retourner le constat à votre fournisseur qui va procéder à une régularisation de votre consommation. »  
Entre temps vous allez recevoir l'estimation de la consommation.  
Si vous avez des questions, vous pouvez appeler la ligne indiquée dans le courrier*
  
- Comment ça va se passer ?
  - *« Je rédige un relevé d'intervention en mettant les photos. J'y intègre les éléments que vous m'avez partagé  
Une plainte sera déposée au Tribunal par ENEDIS  
Vous pourrez éventuellement être interrogé  
Votre fournisseur vous enverra une régularisation »*
  
- C'est mon compteur, c'est à moi, vous ne le touchez pas !
  - *« Je peux ne pas toucher le compteur si vous le souhaitez. Dans ce cas, je suis dans l'obligation de mettre immédiatement hors tension l'électricité pour une mise en sécurité.  
Je vous informe que tout utilisateur des compteurs ENEDIS doit laisser un accès à ce compteur pour pouvoir bénéficier de la fourniture d'électricité »*
  
- Vous dites que je suis une fraudeuse ?
  - *« Absolument pas  
Je constate que votre compteur a été manipulé ou l'outil informatique indique que le compteur a été ouvert ou les courbes de charge....  
Mon rôle consiste à constater l'anomalie observée sur votre compteur et le remettre en conformité*