



## ■ Le mot de la Présidente



Chers (es) adhérents (es),

L'énergie est au cœur de nos préoccupations.

Pour toujours mieux vous informer, avec notre partenaire, nous avons décidé de vous donner des conseils en cas de déménagement – emménagement.

Mais surtout, nous souhaitons vous rendre plus accessible le parcours réclamation dans le secteur de l'énergie.

Bonne lecture à tous

Elyane Zarine  
Présidente

## ■ Emménagement – Déménagement

### Vous emménagez dans un nouveau logement

Il peut arriver qu'en entrant dans un nouveau logement vous ne puissiez pas avoir accès à l'électricité ou au gaz.

Cette situation plutôt désagréable peut tout à fait s'expliquer.

En effet, il arrive que pour des raisons de sécurité, un fournisseur d'énergie soit contraint de couper toutes les arrivées de gaz ainsi que le compteur électrique.

Pour éviter tout désagrément, il faut contacter votre fournisseur au plus vite, si possible avant votre entrée dans les lieux.

En effet, le déplacement d'un technicien sera obligatoire et cela peut prendre plusieurs jours.

Pour aller plus vite, GDF Suez met à la disposition de ses futurs clients un site de demande expresse. Une fois le formulaire rempli, un conseiller vous rappelle sous 24h.

[www.demandeexpress.fr](http://www.demandeexpress.fr)

### Vous arrivez dans un nouveau logement, les compteurs n'ont pas été coupés : êtes vous redevable des consommations passées avant votre arrivée ?

Si le précédent locataire avait résilié son contrat, les consommations passées entre la sortie du précédent locataire et la souscription d'un contrat par le nouveau locataire, sont une pure perte pour le fournisseur.

Si le précédent locataire n'avait pas résilié son abonnement, il est redevable de toutes les consommations passées jusqu'à la souscription d'un contrat par le nouveau locataire.

Attention si le nouveau locataire ne souscrit pas un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie, celle-ci peut lui être coupée sans préavis.

### Vous déménagez de votre logement

Si vous ne pensez pas à résilier votre contrat, vous serez redevable de toutes les consommations de votre logement, même si vous n'y habitez plus.

Il est donc impératif de contacter votre fournisseur avant de quitter votre logement.

Vous devrez pour cela relever vos compteurs et communiquer les chiffres à votre fournisseur.

Un rendez vous de résiliation sera pris afin d'assurer la mise en sécurité de votre installation et éventuellement de couper l'arrivée d'énergie à votre logement si besoin.

Enfin vous recevrez une facture de résiliation, à l'adresse que vous souhaitez, qui, une fois réglée marquera la fin de votre contrat.

Emménagement ou déménagement, un relevé de compteur par vos soins sera nécessaire.

Si ce n'est pas possible (compteur cassé ou inaccessible) le passage d'un technicien du distributeur sera obligatoire.

## J'ai un problème : que faire ?

### Qui contacter en cas de problème non lié à une question de sécurité ?

Les fournisseurs sont les principaux interlocuteurs de leurs clients. Ils interviennent pour toutes les questions relatives au contrat, à la facturation et aux relations clientèle.

Si le problème concerne le raccordement au réseau, il faudra contacter le gestionnaire du réseau dont les coordonnées figurent sur la facture.

### Quelle procédure faut-il suivre ?

La procédure de réclamation aussi appelée parcours client repose sur 3 niveaux de réclamation. Le recours successif à chaque palier est indispensable pour le traitement de la réclamation.

#### 1- Le service clientèle de son fournisseur

Dans un premier temps, un appel suffit

Si le problème ne trouve pas une solution, il faut adresser une réclamation écrite (mail ou courrier).

Les coordonnées postales et téléphoniques du service clientèle figurent sur la facture.

#### 2- Le service consommateurs

C'est une voie de recours du service clientèle.

Il ne peut être saisi qu'en cas d'absence de réponse ou d'insatisfaction sur la réponse du service clientèle.

#### 3- Le recours à un médiateur

Le recours à la médiation est une ultime voie de recours amiable de résolution des litiges.

Les médiateurs sont des acteurs tiers qui peuvent être consultés lors de litiges sur l'exécution des contrats souscrits par les consommateurs.

Dans le secteur de l'énergie, on distingue les médiateurs d'entreprise qui interviennent lorsqu'ils sont saisis de litiges impliquant leur entreprise ; des médiateurs de secteur qui interviennent sur les litiges quelque soit le fournisseur concerné.

Le rôle du médiateur est d'analyser le litige, en se rapprochant des parties pour les aider à définir ou définir lui-même une solution. Le médiateur statue en droit et en équité.

Il ne peut être saisi que si le client n'a pas obtenu satisfaction par le service consommateur.

### Comment dois je constituer mon dossier ?

La réclamation doit être la plus complète possible.

Pour cela, elle doit comporter :

- Les références client
- Les coordonnées postales et téléphoniques
- L'objet de la réclamation
- Les motifs/ raisons de la contestation et les éléments de preuve s'y rapportant
- La photocopie de tout élément pouvant être utile : le contrat, les factures contestées, les échanges de courrier.

### A noter

**Les médiateurs ne peuvent pas être saisis directement.**

**Il est impératif pour qu'un dossier soit recevable de respecter la procédure interne de réclamation**

## Le parcours client chez GDF Suez : 3 étapes successives

### 1<sup>er</sup> niveau : le service Clientèle

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

Mail via le site :

[www.gazdefrance.dolcevita.com](http://www.gazdefrance.dolcevita.com)

Par courrier :

GDF SUEZ, Service Clients  
Gaz de France Dolcevita  
TSA 70802  
22 308 Lannion Cedex

### 2<sup>nd</sup> niveau : le service Consommateurs

Il est accessible en cas d'insatisfaction ou d'absence de réponse du service client.

Il est saisi par écrit.

GDF SUEZ, à l'attention du Directeur Clients Particuliers  
102 Avenue Aristide Briand  
92 220 Bagneux

### 3<sup>ème</sup> niveau : le médiateur GDF SUEZ

Pour contacter le médiateur, il faut avoir eu recours au service client et au service consommateurs et ne pas être satisfait de la réponse apportée.

Il peut être saisi par courrier ou via internet.

Médiateur GDF SUEZ  
TSA 34321  
92 099 La Défense Cedex

[www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez](http://www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez)

### ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS  
Tél : (33) 01 44 75 53 68  
Courrier électronique : [orgeco75@orgeco.net](mailto:orgeco75@orgeco.net) –  
Site internet : <http://www.orgeco.net>

Directrice de la publication : Elyane Zarine  
Textes : GDF SUEZ  
Conseil : Ludivine Volpato