

 <b>Eau France</b>	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 1 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
--	---	---

## 1 OBJET

Cette procédure décrit le traitement des demandes liées au départ d'un client et à la résiliation de son abonnement.

## 2 DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des Régions.

La fermeture des branchements pour logement vacant fait l'objet d'une procédure spécifique : P\_NAT\_CLI\_19.

## 3 DOCUMENTS DE REFERENCE ET ASSOCIES

### Procédures :

- Procédure Traitement de la demande client - P\_NAT\_CLI\_10

### Modes opératoires :

- E-learning ODYSSEE

Chemin d'accès :

[https://suez-environnement.lms.crossknowledge.com/interfaces/distanciel.php?registration\\_id=4433755](https://suez-environnement.lms.crossknowledge.com/interfaces/distanciel.php?registration_id=4433755)

- Modules de formation et fiches pratiques Odyssée

Chemin d'accès :

<http://liodoc.lde.suez/LIODoc/LDE/SI/PgmOdysee.nsf/liodoc?bean=getHome#/?uid=7440C11F6775E7F1C1257DCE003E61A1>

### Autres :

- Dictionnaire national des contacts Odyssée
- Bibliothèque nationale des courriers et des emails

## 4 TERMINOLOGIE / DEFINITIONS

**Multicanal** : Département garant de la satisfaction client au regard de la relation multicanale. Il traite les demandes clients quel que soit le canal de communication et vend des services.

**Acteur** : dans Odyssée, l'acteur correspond à une personne physique ou morale en relation avec Suez. Ce n'est pas forcément un client. Un acteur principal relié à un compte est un client.

**TPMC** (Tout Pour Mes Collaborateurs) : base partagée d'informations par commune sur les éléments du contrat.

**Campagne de résiliation d'abonnement** est utilisée lors d'un départ client. Elle permet de résilier les éléments de contrats (EdC) à la date du relevé de compteur et d'établir la facture de clôture.

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Yvon LE ROUSIC / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
--	---

 Eau France	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 2 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
---	---	---

**Chargé de Relation Client multicanal** : collaborateur en charge du traitement d'une demande client.

**Client** : personne physique ou morale pour laquelle Suez assure un service de distribution d'eau et/ou de collecte des eaux usées.

**Compte en ligne (CEL)** : plateforme web offrant aux clients des services leur permettant de gérer 24/24h et 7/7j leur contrat d'eau et/ou assainissement : accès et paiement de leur facture, relevé de compteur, suivi des consommations, etc.

**CRM** : Outil de gestion des services Dolce Ô payants

**EMC** : Entrepôt Mesure Compteurs, base de données des relevés compteurs donnés :

- par le relevé pour facturation (OPALE, Odyssée) dont radio relève
- par la relation client (auto relevé saisi)
- par la télé relève (SITR) dans les applications de facturation
- par les interventions G2 changement de compteur

**IBAN** : (International Bank Account Number) est un numéro unique qui permet d'identifier un compte bancaire

**SI Clientèle (SIC)** : Odyssée : Logiciel de facturation et de gestion de la Relation Client

**ASI** : Signification sous Odyssée : Arrivée client signalée

**DSI** : Signification sous Odyssée : Départ client Signalé

## 5 PRINCIPES

### ♦ Site internet et compte en ligne

Le Chargé de Relation Client multicanal fait la promotion du compte en ligne et informe le client qu'il peut effectuer toutes ses démarches de résiliation d'abonnement directement sur le site <https://www.toutsurmoneau.fr>

### ♦ Relevé confiance

Le relevé confiance peut être proposé au client qui déménage dans la mesure où le compteur a été vu dans les 12 derniers mois<sup>1</sup> conformément au règlement de service : le client, par un simple appel téléphonique, nous transmet son relevé<sup>2</sup> et la date de son départ, tels qu'inscrits dans l'état des lieux contradictoire, pour procéder à la résiliation du contrat.

### ♦ Frais de déplacement

<sup>1</sup> Conformément au règlement de service. A ne pas confondre avec la procédure des compteurs non vus depuis 2 ans et plus.

<sup>2</sup> Sauf le client télé relevé pour lequel nous disposons de son relevé.

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Yvon LE ROUSIC / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
--	---

 <b>Eau France</b>	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 3 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
--	---	---

Tout déplacement pour le relevé d'index (arrêt de compte) doit être facturé au client dans la mesure où cela est prévu dans le règlement de service.

◆ **Date de résiliation du contrat**

Le titulaire de l'abonnement est redevable de l'abonnement et des consommations jusqu'au jour où il demande la résiliation.

La date de fin de contrat correspond à la date de sortie effective des lieux du client c'est à dire la date de l'état des lieux / la remise des clés ou de la vente en cas de relève du client (relevé confiance), sinon la date de relève réelle fait par le relevage le jour de la sortie effective des lieux.

Lorsque l'abonnement est payé d'avance, il est remboursé au prorata temporis à la date de fin de contrat<sup>3</sup>.

◆ **Informations sur le propriétaire du logement**

Dans le cas d'une location : Lors d'un départ, il faut recueillir auprès du client les coordonnées du propriétaire ou du gestionnaire du logement, et cela impérativement qu'il y ait ou pas de successeur connu.

◆ **Information sur le départ client**

Lorsque le client se renseigne sur les démarches pour clôturer son compte, un dossier « Départ client Signalé - DS1 » doit être ouvert. Toutes les coordonnées y compris l'email et le téléphone portable du client doivent être renseignés. Cela permet de gérer automatiquement une relance du client si celui-ci ne contacte pas le Multicanal à la date de la résiliation effective de son contrat.

◆ **Départ client et emménagement sur une commune que l'on gère**

Traiter en premier le départ client et ensuite l'abonnement à la nouvelle adresse

Se référer à la procédure « Arrivée Client ».

◆ **Nom du successeur**

Lors du contact avec le client qui déménage, il est utile de recueillir les coordonnées de son successeur (nom, prénom, numéro de téléphone, email) et la date prévisionnelle d'abonnement.

S'il est connu, le futur client doit être créé en tant que « prospect » et un Dossier « Arrivée Client signalée ASI » doit être ouvert.

S'il n'est pas connu, une campagne « Résiliation d'abonnement » doit être effectuée et un Dossier ASI doit être ouvert avec la Branche « Logement vacant ».

<sup>3</sup> Cette régularisation apparaîtra dans la facture d'arrêt de compte

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Yvon LE ROUSIC / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
--	---

 Eau France	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 4 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
---	---	---

## 6 DETAIL DES OPERATIONS MENEES

### Sommaire

- |            |   |         |
|------------|---|---------|
| <b>6.1</b> | <b>Traitements de la demande d'information sur le départ client</b> | Page 04 |
| <b>6.2</b> | <b>Traitements du départ immédiat du client</b>                     | Page 06 |

Lorsque le client contacte le Multicanal pour résilier son contrat, le Chargé de Relation Client multicanal s'assure dans TPMC que Suez Eau France est en charge du contrat et qu'il peut traiter la demande de résiliation, en prenant en compte les éventuelles spécificités<sup>4</sup> du contrat.

Le chargé de relation client multicanal demande au client sa date de départ.

### 6.1 Traitement de la demande d'information sur le départ client

Si le client n'a pas encore quitté le logement ou n'a pas encore signé son acte de vente, le Chargé de Relation Client multicanal l'invite soit, à nous rappeler, soit à effectuer sa demande de résiliation le jour de son départ sur notre site internet en donnant les informations suivantes :

- son relevé de compteur à la date d'état des lieux / vente
- sa nouvelle adresse
- les nom et prénom du successeur (si possible) ou du propriétaire, téléphone et email
- le mode de relève du compteur (télérelève, à pied)
- l'emplacement du compteur

Le Chargé de Relation Client multicanal rappelle au client qu'il reste redevable de l'abonnement et des consommations jusqu'à la résiliation effective de son contrat (jusqu'au paiement de la totalité des sommes dues sur la facture d'arrêt de compte).

Le Chargé de Relation Client multicanal vérifie et met à jour les données email et téléphone portable du client sortant. Puis il enregistre la demande client par l'ouverture du dossier « Départ client Signalé - DS1 », et renseigne la date prévisionnelle de départ.

L'ouverture du dossier « Départ client Signalé - DS1 » permet de suivre une déclaration anticipée de départ.

---

<sup>4</sup> Dans le cas des collectivités pour lesquelles nous ne gérons que l'assainissement par exemple, le client doit informer le gestionnaire de l'eau de son départ. Si l'assainissement est facturé distinctement de l'eau, ce sera au gestionnaire de l'eau de transmettre les informations nécessaires au gestionnaire de l'assainissement pour établir la facture d'arrêt de compte et résilier le contrat.

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Yvon LE ROUSIC / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
--	---

 Eau France	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 5 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
---	---	---

Si le client sortant n'a pas recontacté le Multicanal à la date prévisionnelle, les actions suivantes sont déclenchées :

- 10 jours calendaires après la date prévisionnelle de déménagement : une communication sortante de relance par email ou sms au client sortant.
- 30 jours calendaires après la date prévisionnelle de déménagement : déclenchement de la tâche « Analyser départ client signalé - Dossier DSI » vers le Multicanal pour contacter le client par téléphone.

En cas de non-réponse du client, le Chargé de Relation Client multicanal déclenche une Activité Terrain « Compteur enquêter client ».

En cas d'absence du client sur place, l'agent procède à la fermeture du branchement, puis dépose un compte-rendu d'intervention stipulant que le branchement a été fermé.

La clôture automatique du dossier DSI ne peut se faire que s'il y a eu résiliation du client sortant.

#### Si le client partant recontacte le Multicanal pour :

##### 1. Confirmer son déménagement :

Le chargé de relation client multicanal effectue la campagne de résiliation. La campagne clôture automatiquement le dossier DSI.

Dans le cas où la tâche « Analyser départ client signalé - Dossier DSI » vers le Multicanal a déjà été créée, le Chargé de Relation Client multicanal la finalise manuellement.

##### 2. Décaler son déménagement :

Le chargé de relation client multicanal décale la date de déménagement dans le Dossier DSI.

##### 3. Annuler son déménagement :

Si le client partant recontacte le Multicanal pour annuler son déménagement :

- Entre la date prévisionnelle de départ et les 9 jours suivants : Le chargé de relation client multicanal annule le dossier DSI.
- Entre le 10ème jour après la date prévisionnelle de départ et les 29 jours suivants : Le chargé de relation client multicanal clôture le Dossier DSI en sélectionnant le bouton « TRAITER ».
- A partir du 30ème jour :
  - o La tâche « Analyser départ client signalé - Dossier DSI » est en attente de traitement : Le chargé de Relation Client Multicanal la finalise et clôture le Dossier DSI en sélectionnant le bouton « TRAITER ».
  - o La tâche « Analyser départ client signalé - Dossier DSI » a été traitée (finalisée) et l'AT de fermeture de branchement est en attente :

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Yvon LE ROUSIC / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
--	---

 Eau France	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 6 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
---	---	---

- L'AT a été réalisée (fiche G2 remplie) : Le chargé de relation client multicanal finalise la tâche de retour d'intervention.
- L'AT n'a pas été réalisée (fiche G2 non remplie) : Le chargé de relation client multicanal annule l'AT.

#### **6.1.1 Départ client signalé par le nouvel arrivant**

Le Chargé de Relation Client multicanal procède à la mutation selon la procédure « Arrivée Client » (l'arrêt de compte est géré par la campagne mutation).

#### **6.1.2 Départ client non signalé au moment où le client quitte les lieux, aucun nouvel occupant signalé**

Le client n'a pas signalé son départ quand il a quitté son logement. Aucun nouvel occupant ne s'est manifesté. Une ou plusieurs factures ont été éditées depuis ce départ. Le client demande la résiliation de son compte à la date et relevé de son départ. Dans ce cas, le relevé confiance ne peut s'appliquer et la résiliation du contrat se fait à la date du contact du client.

En cas de contestation, le client doit fournir à SEF une copie de l'état des lieux sur lequel est indiqué l'index et la date de son départ ou une photo de son compteur horodatée.

Si une intervention est nécessaire pour faire un relevé. L'arrêt de compte sera établi avec le relevé à cette date. Des frais de déplacement seront alors facturés au client.

En cas d'intervention, si le compteur n'est pas accessible, un rendez-vous avec le client doit être pris. Le client doit nous donner accès au compteur et, s'il ne peut être présent, il doit faire les démarches nécessaires avec le propriétaire ou le successeur.

Sans accès au compteur, le contrat reste à son nom et il reste redevable des factures émises. S'il s'agit d'une maison individuelle, une demande de fermeture sur bouche à clé peut être déclenchée en attendant d'avoir accès au compteur. Le contrat n'est pas clôturé, le client reste redevable des factures.

(Cf. Annexe 10.1 Schéma)

#### **6.2 Traitement du départ immédiat du client**

Le Chargé de Relation Client Multicanal :

- Met à jour les informations de facturation du client (téléphone, courriel, nouvelle adresse)

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Yvon LE ROUSIC / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
--	---

 <b>Eau France</b>	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 7 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
--	---	---

- Vérifie et met à jour si nécessaire :

- o Les coordonnées bancaires (les éventuels remboursements se font par virement),
- o L'index de départ (télérelève, communiqué par le client),
- o Les coordonnées du propriétaire du logement (nom adresse et téléphone, e-mail),
- o Les coordonnées de l'agence immobilière,
- o Les coordonnées du notaire ou de l'organisme HLM qui gère le logement,
- o Les nom et prénom du successeur téléphone et email (si possible).

*Nota : gestion du consentement des propriétaires (ou successeur non encore abonné) à l'étude avec DPO*

- Demande au client d'envoyer un courrier à Homeserve pour la clôture de son contrat d'assurance ou la reconduite de celui-ci si ce dernier emménage sur une commune gérée par SEF.

Si le compteur est télérélevé, le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie :

- La cohérence de l'index transmis par le client dans l'EMC
- Si le client a activé des alertes.

Dans l'affirmative, via la « Base des services » dans PAGE :

- Désactiver la ou les alerte(s) : alerte fuite et/ou alerte consommation

*Nota : Dans PAGE, à la désactivation des alarmes souscrites par un client, les coordonnées mail et/ou tél portable renseignés ne sont pas supprimés physiquement. La désactivation des alertes suffit pour que, au moment de l'activation d'alerte pour le successeur, les coordonnées du prédecesseur n'apparaissent plus.*

*Si on revient sur la fiche PAGE du prédecesseur, celles-ci sont toujours affichées mais seul le TC les voit (dans TSME, le prédecesseur verra seulement ses coordonnées)*

(Cf. annexe 9.4 – Mode Opératoire : Résiliation des alertes fuite et consommation)

Lorsque le relevé s'avère cohérent, le chargé Multicanal effectue la résiliation d'abonnement, clôture le Dossier DEP et ouvre un Dossier ASI et sélectionne la Branche en fonction du contexte :

- Successeur connu : Branche « Information par le prédecesseur », « Information par un tiers » ou « information du terrain »
- Successeur non connu : Branche « Logement vacant »

Lorsque le relevé s'avère incohérent ou si le compteur n'a pas été vu par nos agents dans les 12 derniers mois, le Chargé de Relation Client multicanal propose au client soit :

- D'envoyer à SEF une photo de son compteur horodatée,

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Yvon LE ROUSIC / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
--	---

 Eau France	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 8 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
---	---	---

- Un rendez-vous pour effectuer le relevé de son compteur en lui indiquant au préalable le montant des frais de déplacement.

Au retour de l'intervention le chargé Multicanal effectue la campagne de résiliation d'abonnement en incluant des frais de déplacement (sauf si contre-indication dans le règlement de service ou dans TPMC) (Cf. Annexe 9.1 - Etablissement de la facture d'arrêt de compte et de la résiliation du contrat), clôture le Dossier DEP et ouvre un Dossier ASI et sélectionne la Branche en fonction du contexte :

- Successeur connu : Branche « Information par le prédecesseur », « Information par un tiers » ou « information du terrain »
- Successeur non connu : Branche « Logement vacant »

Si le branchement a été fermé par l'agent, le Chargé de Relation Client Multicanal met à jour les informations du PdS (Etat du PdS et date de fermeture).

## 7 INDICATEURS DE SUIVI

Nom de l'indicateur : Délai traitement des demandes « Départ » :

- Nombre des dossiers résolus / Nombre de résiliations demandées,
- Nombre de dossiers toujours ouverts malgré la demande de départ au-delà du délai (30 jours)

Fréquence de mesure : mensuel

Source : Pilotage Odyssée / Suivi des cycles arrivée départ

## 8 RGPD (REGLEMENT GENERAL POUR LA PROTECTION DES DONNEES)

L'ensemble des données personnelles clients particuliers utilisées pour le déroulement de cette procédure, dans les outils cités et les interfaces de données produites sont strictement nécessaires à la finalité de la procédure. Aucune donnée personnelle non nécessaire n'est ni utilisée ni échangée.

## 9 ANNEXES

### 9.1 Etablissement de la facture d'arrêt de compte et de la résiliation du contrat

Le Chargé de Relation Client multicanal traite la résiliation du contrat et établit la facture d'arrêt de compte.

Avant d'établir la facture d'arrêt de compte, il vérifie :

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Yvon LE ROUSIC / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
--	---

 Eau France	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 9 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
---	---	---

- sur la dernière facture, la date du relevé facturé.<sup>5</sup>
- si un nouvel occupant a déjà repris le contrat à son nom<sup>6</sup>.

Le Chargé de Relation Client multicanal enregistre :

- l'adresse d'envoi pour la facture de clôture
- le relevé et sa date<sup>7</sup>. Si le compteur est télérélevé, il récupère l'index dans la base de données des compteurs (EMC)
- le mode de relevé (client, agent, radio ou télérélevé)

Le Chargé de Relation Client multicanal lance la « campagne de résiliation » et renseigne :

- la date de fin d'abonnement qui correspond à la date de relevé du compteur sauf cas particulier (Cf. schéma)
- le mode de calcul de la facture d'arrêt de compte : avec ou sans frais de déplacement

**Le Chargé de Relation Client multicanal renseigne le Dossier DEP et le clôture.**

La facture d'arrêt de compte est ainsi calculée et envoyée automatiquement par le SI Clientèle.

Le traitement de la résiliation d'abonnement est transféré pour se faire en différé dans les cas suivants :

- si une intervention terrain est programmée
- si une spécificité liée au SI Clientèle demande un traitement non adapté au traitement immédiat.

Si les factures du client sont en prélèvement mensuel ou à chaque facture, ce prélèvement doit être conservé systématiquement sur la facture d'arrêt de compte.

Lors du contact avec le client qui déménage, il est impératif de solliciter le nom et prénom de son successeur, propriétaire, syndic.

#### **Cas 1 - le successeur est connu :**

S'il est connu, le client potentiel doit être créé en tant que prospect et un dossier « Arrivée Client signalée ASI » qualifié en « information par le prédécesseur » est ouvert.

#### **Cas 2 - le successeur n'est pas connu :**

Les coordonnées exactes du propriétaire du logement (nom adresse et téléphone), ou de l'agence immobilière, du notaire ou de l'organisme HLM qui gère le logement sont vérifiées et mises à jour dans le SI Clientèle.

---

<sup>5</sup> Avoir à faire si la date de la campagne de résiliation est antérieure à la date du dernier index facturé cf: fiches pratiques M2 Traitement d'une résiliation d'abonnement et M3 Facture odyssée avoir et réfection

<sup>6</sup> Cf. fiche pratique M2 Traitement d'une résiliation d'abonnement - état des EdC et liste des comptes

<sup>7</sup> Le relevé est saisi au préalable avant le lancement de la campagne de résiliation, le script de saisie du relevé doit être "Terminer" après la campagne de résiliation

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Yvon LE ROUSIC / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
--	---

### Procédure Nationale

## DEPART CLIENT TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION D'ABONNEMENT

Réf : P\_NAT\_CLI\_13  
Indice : 8  
Page : 10 / 12  
Date mise à jour : 10/08/2021  
Date application : 10/08/2021  
Indice 1 : 28 mars 2012

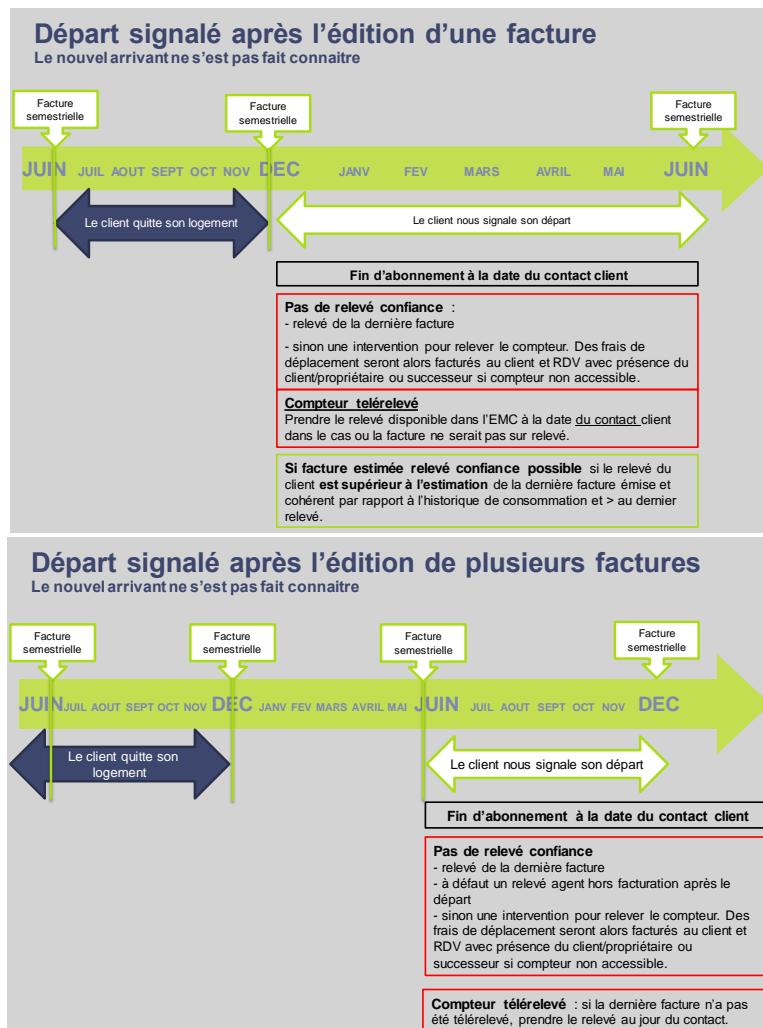
Un Dossier ASI Branche « Logement vacant » doit être ouvert.

10 jours non ouvrés après l'ouverture du Dossier, si aucune mutation d'abonnement n'a été effectuée, un courrier (1-70) est automatiquement généré au nom de « M. et Mme le Nouvel Occupant » et envoyé à l'adresse du site afin d'inciter le client à s'abonner.

30 jours non ouvrés après l'ouverture du Dossier, si aucune mutation d'abonnement n'a été effectuée, une Activité Terrain CEO11 (Branchement eau fermer client non déclarer) est générée et injectée dans G2 automatiquement afin d'effectuer la fermeture du branchement.

## 9.2 Cas particuliers

Les différents cas sont détaillés ci-après :



 <b>Eau France</b>	<b>Assurer la Relation Clients Consommateurs</b> <b>Procédure Nationale</b> <b>DEPART CLIENT</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION</b> <b>D'ABONNEMENT</b>	Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 8 Page : 11 / 12 Date mise à jour : 10/08/2021 Date application : 10/08/2021 <i>Indice 1 : 28 mars 2012</i>
--	---	--

Lors du contact avec le client, si celui-ci conteste la poursuite de la facturation, le Chargé de Relation Client Multicanal lui explique qu'il est redevable de son contrat (abonnement et consommation) jusqu'au jour où il signale son départ. Ne pas demander au client d'effectuer une réclamation écrite ; en revanche lui indiquer qu'il peut nous adresser par courrier une copie de son état des lieux sur lequel sont indiqués la date et l'index de départ.

#### **En cas de réclamation écrite du client :**

Tout abonnement et consommation sont dus jusqu'à ce que le client nous signale son départ.

L'état des lieux n'a pas de valeur juridique.

Si les factures contestées sont réglées, il n'y a pas lieu de revenir dessus et de rembourser le client si celui-ci n'a pas signalé son départ.

Si la résiliation n'a pas été réalisée lorsque le client nous l'a signalé, les factures contestées sont annulées et la campagne de résiliation doit être réalisée aux date et index réels du départ du client (résiliation rétroactive).

Dans le cas où le prédecesseur a communiqué à SEF le nom du successeur, le Chargé de Relation Client Multicanal crée le « Prospect » et ouvre un Dossier ASI en renseignant « Information par le prédecesseur ».

Remarques : SEF doit obtenir le paiement des factures émises contre les clients soumis au code de la consommation au plus tard dans les deux années qui suivent leur émission.

Toutes les contestations éventuelles de la facture d'arrêt de compte doivent donc être définitivement traitées avant l'expiration de ce délai lorsqu'elles n'ont pas été réglées. A défaut, la prescription peut être opposée au service par le client.

### **9.3 Compteurs télé-relevés**

Pour les compteurs télé-relevés, en cas d'indisponibilité de l'information dans l'EMC, le Chargé de Relation Client multicanal demande au client de relever son compteur.

Une information est transmise au service concerné pour analyser le dysfonctionnement au travers de la création d'un « Dossier INF – TECH TELE RELEVE » et déclencher si nécessaire une intervention terrain. L'intervention est à notre charge et n'est pas facturée au client.

### **9.4 Résiliation des alertes fuite et surconsommation**

Dans Odyssée, cliquer sur « [Consulter Base de service](#) »



Assurer la Relation Clients Consommateurs  
**Procédure Nationale**  
**DEPART CLIENT**  
**TRAITER LES DEMANDES DE RESILIATION**  
**D'ABONNEMENT**

Réf : P\_NAT\_CLI\_13  
 Indice : 8  
 Page : 12 / 12  
 Date mise à jour : 10/08/2021  
 Date application : 10/08/2021  
*Indice 1 : 28 mars 2012*

Cliquer ensuite sur « **Abonnements** »



Cliquer sur l'onglet « **Modifier les paramètres** »



Puis, désactiver les alertes en cours (alerte fuite et/ou alerte conso), puis « **Valider** »



Après désactivation des télé services, le client n'aura plus accès à la courbe de ses consommations TR mais uniquement à ses index et conso facturés.