

UFC-Que Choisir Nîmes et Enedis renforcent leur coopération au service des consommateurs du Gard

L'Association locale UFC-Que Choisir de Nîmes et Enedis, service public de la distribution d'électricité, se retrouvent sur les enjeux de la satisfaction des clients et de la proximité. Forts de leur expérience partagée au service des consommateurs, c'est autour de la signature d'une nouvelle convention d'engagement que se réunissent, Bernard DÉSANDRÉ, Président de l'Association de consommateurs UFC-Que Choisir de Nîmes et Sylvaine CAZAL Directrice Enedis dans le Gard. Cette reconduction de convention, programmée le lundi 17 mai 2021, met l'accent sur un dispositif privilégié d'échange entre les deux entités pour répondre aux besoins des consommateurs.

■ Développer une dynamique d'échange pour accompagner la satisfaction des consommateurs

La convention mise en place permettra de résoudre des réclamations de clients particuliers, adhérents de UFC que choisir de Nîmes, voire des litiges grâce à des échanges renforcés entre les interlocuteurs dédiés de l'Association locale UFC-Que Choisir de Nîmes et d'Enedis. Les deux entités rechercheront, au service du client, une solution amiable au traitement de la problématique rencontrée. Des rencontres régulières permettront aussi de partager sur les enjeux de la distribution de l'électricité, les évolutions réglementaires ou technologiques. Par exemple, le compteur communiquant Linky récemment déployé et déjà présent dans 8 foyers sur 10 permet de mieux suivre les consommations d'électricité pour essayer de les réduire, de bénéficier d'interventions plus rapides et sans dérangement : relève, mise en service, modification contractuelle, ...

« L'électricité est un bien de première nécessité, primordial pour tous. Nous sommes attentifs aux besoins des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité et sommes engagés au service de nos 471000 clients gardois. Notre entreprise est un acteur de proximité. Pour Enedis, développer une relation de confiance durable avec ses clients, et aux côtés de l'Association UFC-Que Choisir Nîmes pour une résolution personnalisée de certains dossiers, fait écho à nos valeurs de proximité et est essentiel. » explique Sylvaine CAZAL Directrice Enedis dans le Gard.

« La raison d'être de l'UFC que choisir, association 1901 créée en 1951 et qui fête cette année ses 70 ans, est d'informer, de conseiller et de défendre les consommateurs. Alors que l'énergie constitue l'une des principales dépenses contraintes des ménages, la mission de l'UFC que choisir de Nîmes est de permettre aux consommateurs de maîtriser leurs dépenses énergétiques, à en garantir l'efficacité, et à favoriser des dispositifs d'aides publiques et une fiscalité protecteurs du pouvoir d'achat et de leur environnement. L'UFC que Choisir de Nîmes appelle les consommateurs à ne pas hésiter à saisir les opportunités offertes par le marché libre et à changer de fournisseurs. Quant au Linky il faut



enedis.fr



enedis.official



@enedis_LR



enedis.official

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité qui emploie 38 000 personnes. Au service de 35 millions de clients, elle développe, exploite, modernise 1,4 million de kilomètres de réseau électrique basse et moyenne tension (220 et 20.000 Volts) et gère les données associées. Enedis réalise les raccordements des clients, le dépannage 24h/24, 7J/7, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.



améliorer le dispositif pour en faire un véritable outil de maîtrise de la consommation énergétique et de même garantir l'efficacité des travaux de rénovation énergétique qui préoccupent tant les consommateurs. Notre convention d'engagement avec ENEDIS, de même que toutes celles que nous signons avec les grands acteurs économiques de l'eau et de l'énergie, vise avant tout à nous permettre d'accompagner nos adhérents dans la résolution de leurs litiges dans une atmosphère apaisée, mais aussi à faire remonter les besoins et les attentes de tous les consommateurs du Gard. »

précise M. Désandré Président de l'Association de consommateurs UFC-Que Choisir de Nîmes.