

VOTRE IP VOUS INFORME

Zoom sur le Centre d'Appels Dépannage

Joignable à toute heure du jour et de la nuit, 365 jours par an, le Centre d'Appels Dépannage est le service d'Enedis qui prend en charge les appels liés à des problèmes de sécurité et de dépannage.

Son serveur vocal vous informe en fonction de l'état du réseau électrique connu par Enedis, comme le fait l'application « Enedis A Mes Côtés ».

Si vous souhaitez parler à un opérateur, vous serez pris en charge de façon prioritaire par les opérateurs d'Enedis situés à Saint Egrève (38) grâce au numéro dédié aux collectivités locales : 0811 010 212.



Rachel, à votre écoute au Centre d'Appels Dépannage de St Egrève (38)

Linky et le numérique, pour mieux répondre à vos attentes

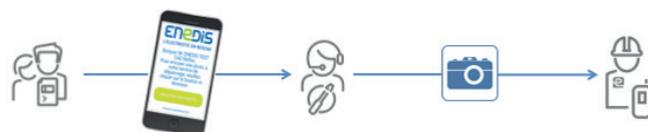
L'incompréhension est la principale difficulté rencontrée lors des appels pris en charge par le Centre d'Appels Dépannage. Risque de mécontentement de nos clients d'une part, dégradation de l'efficacité du service public d'autre part, c'est un enjeu majeur.

Pour y répondre, deux innovations ont révolutionné le fonctionnement de ce service d'urgence.

Naturellement, le compteur communicant. Si un client nous appelle pour nous faire part d'une panne de courant à son domicile, nous pouvons interroger le compteur à distance pour bénéficier de la situation technique « en temps réel ».

**En synthèse,
un diagnostic plus précis et plus rapide !**

Mais aussi, un outil sécurisé et ergonomique pour récupérer les photos prises par le client en ligne ; Une fonctionnalité, très utile, par exemple pour distinguer l'éclairage public, le réseau téléphonique et le réseau de distribution.



Comment ça marche ?

- 1 - L'opérateur Enedis envoie un sms au client en ligne.
- 2 - Le client clique sur le sms qui lui propose de choisir une photo à envoyer à Enedis.
- 3 - Celle-ci est reçue par l'opérateur qui peut alors affiner son diagnostic.
- 4 - Selon la pertinence, la photo est transmise au technicien pour optimiser son intervention.

Les numéros utiles pour vos administrés

Dépannage 09 726 750 + n°dépt*

Particuliers 09 693 218 53*

Questions Linky 0 800 054 659*

Raccordement 09 693 218 11*

Consommateur

Raccordement 09 693 218 00*

Producteur

* Prix d'un appel local

