

CHARTRE SERVICE

1. SÉCURITÉ

Le premier devoir de Grand Paris Sud Energie Positive est de veiller en tout temps à la sécurité de marche des installations dont elle a la charge et qu'elle vérifie périodiquement, notamment dans le cadre des dispositions légales prévues à son Arrêté d'Autorisation d'Exploiter.

2. SERVICE DU PUBLIC

Grand Paris Sud Energie Positive est un service public de distribution de chaleur des Villes de Bondoufle, Courcouronnes, Evry, Lisses et Ris Orangis. Il est accessible à tous et garantit à tous les abonnés l'égalité de traitement ; il s'exerce dans les conditions prévues par le contrat de délégation, matérialisé pour l'abonné par le Règlement du Service et sa police d'abonnement.

3. ENVIRONNEMENT

Acteur responsable de l'écologie, Grand Paris Sud Energie Positive veille au respect de l'environnement et participe à la lutte contre l'effet de serre. Grand Paris Sud Energie Positive tient à la disposition des abonnés et du public les bilans environnementaux des installations.

4. INTERVENTION RAPIDE

Les interventions font l'objet d'un service d'astreinte 24 heures sur 24, 365 jours par an. Toute demande d'un abonné pour manque de fourniture donne lieu à une intervention dans un délai n'excédant pas 3 heures suivant l'appel. Les interventions ainsi réalisées font l'objet d'une traçabilité décrivant la nature du dysfonctionnement et les mesures prises pour y remédier dans le cahier de la sous-station.

5. TRANSPARENCE

Le service de Grand Paris Sud Energie Positive s'exerce en transparence. Les conditions de facturation, notamment, font apparaître clairement les indices et paramètres de révision des prix lors de chaque facturation. L'évolution des prix et les conditions de facturation font l'objet d'un explicatif clair et détaillé, annexé au livret d'abonné.

6. INFORMATION

Toutes modifications du contrat de délégation affectant les conditions d'exécution du service de Grand Paris Sud Energie Positive pour les abonnés sont portées à la connaissance de ceux-ci.

7. CONSEIL

Grand Paris Sud Energie Positive encourage les économies d'énergie. À ce titre, tout abonné peut, sur demande, avoir des conseils concernant l'optimisation énergétique de ses installations ainsi que le profil de ses consommations extrait des relevés enregistrés en continu.

8. ACCUEIL PERSONNALISÉ

Grand Paris Sud Energie Positive désigne un interlocuteur unique et privilégié pour répondre aux demandes des abonnés. Elle met en place un numéro d'appel accessible tous les jours ouvrés aux horaires de bureaux.

9. TRAITEMENT RAPIDE DES RÉCLAMATIONS

Toute réclamation ou demande formulée par un abonné fait l'objet d'une réponse dans les 15 jours ouvrés de sa réception.

10. COMMUNICATION

Grand Paris Sud Energie Positive met à la disposition des abonnés une adresse mail dédiée pour toute demande liée à leur contrat. De plus, un espace client accessible sur internet et dédié à chaque abonné sera également mise en place à partir de 2019.

L'application de la présente chartre doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables.

Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances assimilées, conditions climatiques exceptionnelles, dégradation volontaire ou non des installations et équipements, installations ou équipements inaccessibles ou non conformes, interruption pour défaut de paiement ou suspension du service en cas d'intervention urgente sur le réseau.