

Satisfaction du client/Résolution des litiges

**Commissaire Frederick Butler
Conseil du Service public de New Jersey**

**DEUXIÈME CONFÉRENCE ANNUELLE SUR LA
RÉGULATION EN MATIÈRE ÉNERGÉTIQUE**

RÉSEAU MONDIAL DE RÉGULATION

26-27 JUILLET 2004

Bamako Mali

Énoncé de la mission du Conseil du Service public de New Jersey

"Nous assurons la fourniture d'un service sûr, adéquat, approprié et réglementé à des prix raisonnables tout en gérant de façon efficace le passage de marchés de franchise bénéficiant d'un monopole protégé à des marchés concurrentiels pour le bien-être des clients"

Division de l'assistance à la clientèle

- La Division de l'assistance à la clientèle constitue le lien de communication direct le plus visible entre le CSP et les clients des services publics dont il assure la régulation, ainsi que les tierces parties agréées qui fournissent l'énergie et assurent la revente des services téléphoniques .
- La Division aide les clients à résoudre les problèmes de service et de facturation.
- La Division participe également aux enquêtes et activités de recherche sur les situations d'urgence.

Division de l'assistance à la clientèle

■ Responsabilités:

- Gestion quotidienne des plaintes des clients concernant tous les services dont la réglementation est assurée par le CSP (le Bureau de la télévision par câble dispose de sa propre Cellule de plaintes/enquêtes)
- Exploitation de toutes les lignes téléphoniques gratuites et emploi de personnel bilingue pour la prestation des services à la clientèle.
- Gestion de plus de 106 000 appels en 2003

Division de l'assistance à la clientèle



- Outre la gestion des appels locaux (973-648-2350) et des appels sans frais (800-624-0241), la Division gère un système d'échange de données électroniques permettant aux principaux services publics de recevoir les plaintes de façon instantanée sur les lignes à haut débit..
- Le temps de traitement est ainsi réduit et les réponses sont plus rapides.

Division de l'assistance à la clientèle

- La Division a enregistré une augmentation de 27 % du nombre de clients ayant reçu une assistance depuis 1996.
- A titre de comparaison, la Division a assisté 10 548 clients ayant introduit des plaintes verbales et 3 265 des plaintes écrites en 1996.
- En 2003 elle a assisté 17 984 clients ayant introduit des plaintes verbales et 3 294 des plaintes écrites.
- En outre, elle a reçu 3 654 emails de clients demandant une assistance ou des informations générales.
- La Division a reçu 106 053 appels téléphoniques concernant des demandes de renseignements en 2003.

Division de l'assistance à la clientèle



- Suite à l'avènement de la concurrence dans l'industrie de l'énergie et du téléphone, d'autres Divisions du CSP, les organismes publics, les Commissions de service public des États et les clients se tournent vers la Division pour obtenir des informations concernant la mesure dans laquelle ces sociétés satisfont les besoins de leurs clients.
- La Division a reçu des renseignements de 952 sociétés différentes au sein desquelles les clients avaient été confrontés à un problème.

Rapport de situation aux Commissaires - juin 2004

Sociétés	Nombre de clients	Plaintes			Deux principales catégories de plaintes	
		Verbales	Écrites	Total		
Sociétés électriques						
Conectiv	517 329	145	7	152	Recouvrements 128	Facturation 12
JCP&L	1 051 290	172	9	181	Recouvrements 90	Service 50
Rockland	62 372	2	0	2	Recouvrements 2	
Sociétés de gaz						
New Jersey Resources	450 727	30	5	35	Recouvrements 18	Facturation 13
NUI	261 731	91	20	111	Facturation 49	Recouvrements 44
South Jersey Gas	306 938	72	6	78	Recouvrements 47	Facturation 16
Sociétés de gaz et d'électricité						
PSE&G	2 360 597	502	31	533	Recouvrements 281	Facturation 150
Énergie, tierces parties						
Total gaz et électricité	N/D	1	1	2	Facturation 2	

Sociétés	Nombre de clients	Plaintes			Deux principales catégories de plaintes	
		Verbales	Écrites	Total		
Exploitants de centraux urbains						
United Telephone	151 110	9	2	11	Service 5	Facturation 2
Verizon	2 767 580	322	58	380	Service 233	Facturation 42
Télécommunicateurs urbains						
AT&T	P/D	123	38	161	Service 72	Facturation 66
MCI	P/D	62	8	70	Service 35	Facturation 15
Sprint	P/D	9	2	11	Facturation 7	Service 2
Revendeurs de téléphone interurbain						
Cleartel Comm.	P/D	2	1	3	Facturation 2	Recouvrements 1
Capital Comm.	P/D	3	0	3	Service 2	Facturation 1
IDT America	P/D	13	4	17	Facturation 5	Recouvrements 5
Talk America	P/D	6	0	6	Service 6	
Sociétés d'eau						
Elizabethtown Water	205 636	19	5	24	Facturation 16	Service 3
NJ American Water	386 893	25	6	31	Facturation 15	Service 7
United Water	183 826	17	6	23	Facturation 12	Recouvrements 6

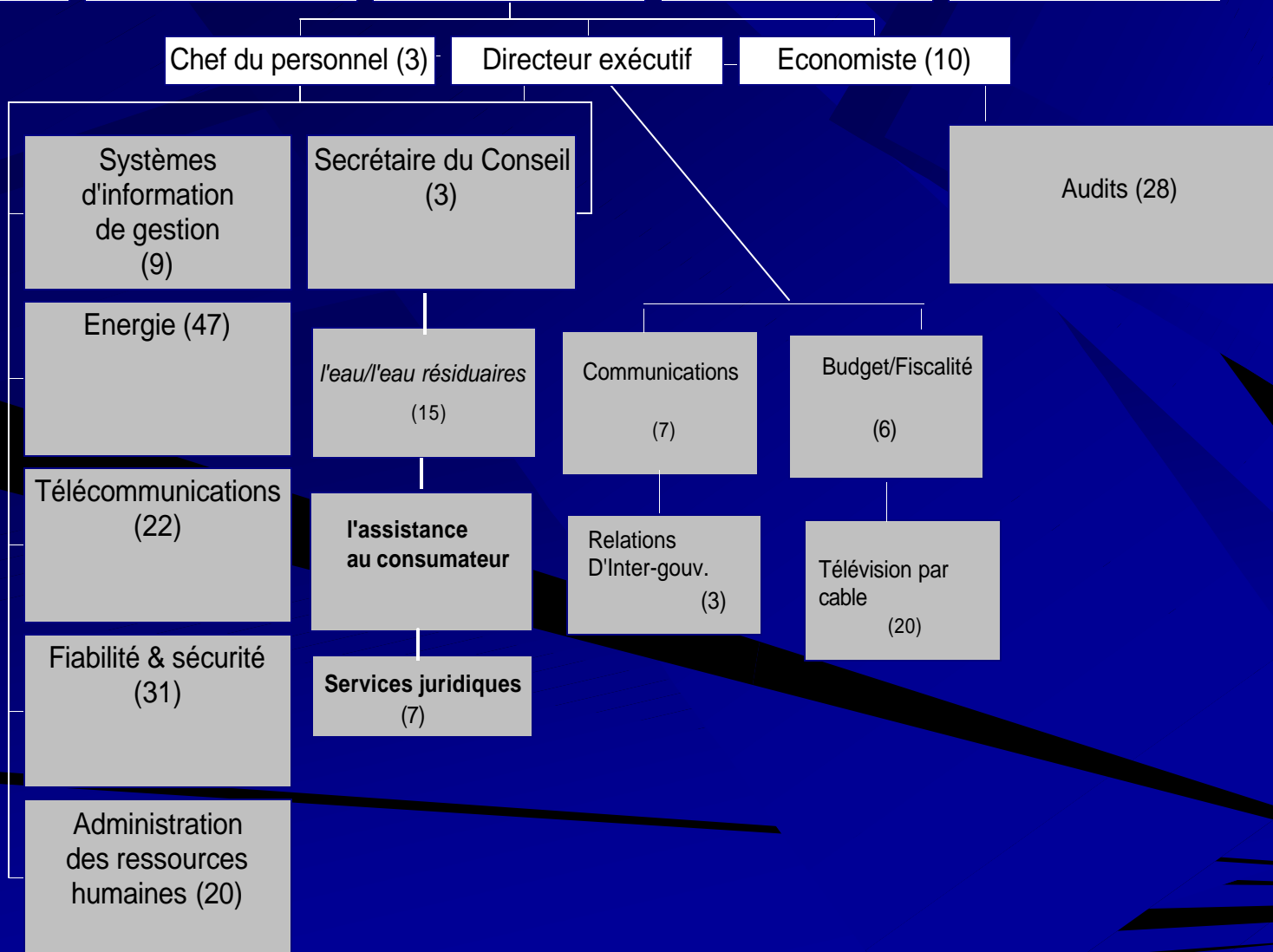
Juin 2004

	Verbales	Écrites	Total
Principales Plaintes des Services publics	1 625	209	1 834
Autres plaintes de Services publics	61	41	102
Total	1 686	250	1 936
Cas reçus	1 698	254	1 952
Cas classés	1 770	239	2 009
Cas en instance	1 521	2 291	3 812
Économies par les clients			\$87 281.81
Emails reçus			363
Entretiens en tête-à-tête au bureau			37
Appels pour renseignements			2 839
Appels de réponses & d'enquêtes			10 426
Appels répondus (ACD)			4 823

Mai 2004

	Verbales	Écrites	Total	
Principales plaintes des services publics	1 622	263	1 885	
Autres plaintes de services publics	53	52	105	
Total	1 675	315	1 990	
Cas reçus	1 713	320	2 033	
Cas classés		1 507	245	1 752
Cas en instance	1 514	2 248	3 762	
Économies par les clients			\$543 179.67	
Emails reçus			333	
Entretiens en tête-à-tête au bureau			29	
Appels pour renseignements			1 963	
Appels de réponses et d'enquêtes			9 320	
Appels répondus (ACD)			4 320	

Commissaire (3) Commissaire (3) Président (3) Commissaire (3) Commissaire (3)



Utilisation des données de l'assistance à la clientèle

- Agrégation des données par société
- Agrégation des données par type de plainte
- Identification des tendances
- Identification des points chauds

Traitement des autres types de litiges

- Cas dont le Conseil est saisi.
- Groupe de travail des parties prenantes
- Panels d'arbitrage
- Résolution de litiges fondée sur les statuts

Résolution des litiges...

- La "Loi relative à l'utilisation des terres municipales" du NJ permet à une société de service public de saisir le Conseil des services publics dans un délai de 35 jours pour tout grief à l'encontre de tout organisme municipal pour toute question dans laquelle le Service public ou le producteur a un intérêt, notamment l'utilisation actuelle ou future des services de la société

Commissaire Frederick Butler

*Conseil des Services publics du NJ
Two Gateway Center
Newark New Jersey 07102*

frederick.butler@bpu.state.nj.us

(973) 648-2027