# Procédure d'appel en cas d'incident

MÂCON ENERGIES SERVICES

**Usager**
Constate un dysfonctionnement
en termes de fourniture de chauffage
ou d'eau chaude sanitaire

**Contacte le gestionnaire du bâtiment**

**Abonné (bailleur / régie, etc.)**
Constate ou est informé
d'un dysfonctionnement

**Contacte l'exploitant secondaire**

**Explication des raisons du dysfonctionnement et indication du numéro d'intervention délégataire si besoin**

**Exploitant secondaire**
Identifie la cause du dysfonctionnement

**Information à l'abonné sur les dysfonctionnements du réseau primaire**

**Contacte l'exploitant primaire <u>si concerné</u>**

**Information et transmission du numéro d'intervention pour suivi auprès du délégataire**

**Délégataire**
Intervient sur les installations primaires

**Numéro du centre d'appels ENGIE Cofely :**

**0811 20 20 45**

**Ville de Mâcon**
S'assure de l'effectivité des actions du
délégataire et applique les pénalités

ENGIE Cofely