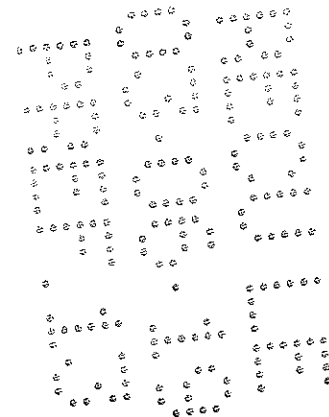




Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

## Annexe 3 du Règlement de la Consultation (RC) Cadre de réponse

*Conformément au B) de l'article 4 du Règlement de Consultation, le cadre de réponse complété du candidat est structuré selon l'ordre et la numérotation des différentes rubriques suivantes.  
Lorsque le cadre de réponse complété renvoie à des annexes sous forme de fichiers numériques, le libellé du nom de chaque fichier avec son extension est clairement indiqué dans le corps de texte du mémoire.*





## 1. Gestion des opérations préalables à l'exécution des prestations (article 8 du CCP)

10 %

### Les étapes et délais de la phase de bascule

Présentation des étapes de la bascule de la notification au 01/01/2020 (début d'exécution des prestations de fourniture) et y compris :

- la phase de changement de fournisseur avec le GRD
  - le phasage du processus de paramétrage :
    - des systèmes de facturation du candidat.
    - des comptes d'accès à l'espace client.
- ⇒ Mémoire technique : article 1.1 du 2<sup>ème</sup> mémoire Technique.

## 1 Gestion des opérations de rattachement des points de livraison

ENI est un spécialiste des enjeux multi-sites, et a mis en place des procédures claires et efficaces pour la mise en œuvre de vos contrats et en particulier pour l'intégration en masse de multi-sites.

Nous avons mis en place un processus permettant de sécuriser l'intégration des sites :

- L'assurance d'obtenir une prise en charge intégrale de votre parcours client : de la création de votre contrat jusqu'aux services dédiés mis à votre disposition ;
- Une solution adaptée à vos besoins ;
- Vous nous fournissez la liste de vos sites ;
- Nous traitons « en masse » l'ensemble des points, vous n'avez plus aucune démarche à effectuer ;
- Nous respectons les dates de fin de contrat des sites de sorte que la bascule des points de livraison se fasse de manière échelonnée.

### 1.1 Les étapes et délais de la phase de bascule

#### 1.1 Présentation des étapes de la bascule

##### La phase de changement de fournisseur

Le changement de fournisseur est une procédure administrative gérée par le gestionnaire du réseau de distribution en relation avec les fournisseurs.

Le service activation procède à la bascule des sites en intégrant les données recueillies auprès des membres du groupement via le portail du Gestionnaire du Réseau de Distribution.

La seule intervention du Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) consiste à communiquer le relevé de compteur :

- à l'ancien fournisseur pour l'établissement de sa facture de clôture ;
- au nouveau fournisseur pour confirmer le changement de fournisseur des sites et permettre la mise en place du cycle de facturation.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Afin de sécuriser cette étape et favoriser la réactivité des échanges entre le membres et Eni, nous avons mis en place **un outil de collecte des données en ligne** : un outil intuitif et simple à utiliser afin que les membres puissent saisir ou vérifier/corriger le cas échéant les données pré-remplies de ses sites. Un mode opératoire est envoyé à chaque membre et votre Chef de projet Activation ou votre gestionnaire de clientèle dédié reste disponible pour le membre qui souhaite bénéficier d'un accompagnement ou d'une assistance dans cette démarche.

**ENI** compile les données pendant la semaine qui suit la date limite de réception des fichiers d'activation de tous les membres, puis saisit tous les sites dans son système d'information avec l'ensemble des éléments le déterminant (offre, adresses, contacts, type de facturation, etc). Enfin **ENI procède au rattachement du périmètre sous un délai de 10 jours ouvrés** : 4 jours ouvrés pour le traitement par GRDF et 6 jours ouvrés pour notre traitement en interne.

Ce délai est nécessaire pour compiler les données renvoyées par les membres d'une part et d'autre part pour identifier les éventuelles difficultés techniques rencontrées avec certains points de livraison (n° de PCE incorrect, adresse du site inexacte, tarif de distribution modifié suite à un changement d'application de relève,...) et apporter les actions correctrices permettant la bascule de ces points.

Il est possible que vous ayez plusieurs sites dont les dates d'échéance de contrats ne soient pas simultanées. **ENI** a la capacité de différer les changements de fournisseur de vos différents sites, tout en leur attribuant une date d'échéance identique.

### § Rétroplanning

Afin de fournir 100% des sites dont la date de fourniture débute au 01/01/2020, **ENI** se réserve un délai supplémentaire pour corriger les problèmes rencontrés lors de la bascule.

La seule raison d'une coupure de gaz est l'existence d'un problème sur le réseau de distribution.

Dans ce cas, la situation reste inchangée à ce que vous connaissez actuellement. Ce sera votre Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) qui interviendra dans les mêmes délais et ceci quel que soit votre fournisseur de gaz.

Le GRD, dans le cadre de sa mission de service public, garantit à tous les consommateurs de gaz :

- Une livraison continue et une qualité de gaz constante aux usagers du réseau de distribution,
- Un numéro de dépannage accessible en permanence.

#### **FOCUS sur les modalités de détermination des index de départ :**

Les index de départ et de fin sont systématiquement identiques entre le précédent et le nouveau fournisseur.

- **les sites dont la Consommation Annuelle de Référence (CAR) est inférieure à 300 MWh**

Pour ces sites relevant des tarifs d'acheminement T1 et T2, le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) réalise la relève des compteurs semestriellement. Il n'y a donc pas de garantie de relève réelle lors du changement de fournisseur.

L'index peut être déterminé de deux façons :

- **l'index est estimé selon les règles du GRD.**

Le GRD communique l'index estimé à votre ancien fournisseur et à **ENI**.

Votre ancien fournisseur établit une facture de clôture sur la base de cet index estimé.

**ENI** utilise cet index en début d'approvisionnement comme index d'ouverture pour pouvoir établir ses factures.

- **Le membre peut demander une relève spéciale.**

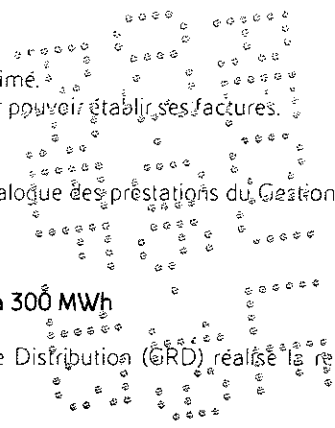
Cette prestation sera facturée selon les conditions tarifaires indiquées dans le catalogue des prestations du Gestionnaire du Réseau de Distribution.

- **les sites dont la Consommation Annuelle de Référence (CAR) est supérieure à 300 MWh**

Pour ces sites relevant des tarifs d'acheminement T3, le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) réalise la relève des compteurs mensuellement.

Par conséquent l'index de fin de contrat des PCE en T3 sera celui relevé par le GRD.

Celui-ci sera réalisé le 1er de chaque mois avec un délai allant de J-5 à J+7, permettant ainsi au gestionnaire d'être en mesure d'effectuer ses relèves dans les meilleures conditions.





UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

En conséquence, un décalage peut se produire entre le début d'exécution du contrat prévu à une date précise (ex 1er janvier 2019) et la date de relevé GRD qui peut intervenir dans un délai de 12 jours (du 27 décembre au 7 janvier).

De ce fait, il pourra exister un décalage dans la facturation qui prendra comme point de départ la date réelle de relève (ex le 28 décembre) et non pas la date prévue par le marché (dans l'exemple présent le 1er janvier), afin de ne pas édicter de « facture de transition » pour un délai très court ne dépassant pas, en général, 2 à 3 jours.

#### les sites dont le tarif de distribution est T4

Pour ces sites, le GRD effectue la relève quotidienne des index. L'index du jour du changement de fournisseur sera donc transmis par le GRD.

#### **Les étapes du processus d'Activation**

Cette étape est réalisée par un Chef de Projet Activation, en lien avec votre ingénieur commercial pour sécuriser l'ensemble des éléments nécessaires au changement de fournisseur : périmètre, prix, adresses des sites, adresse de facturation, contacts, prix etc.

Afin de sécuriser la bascule, le processus d'activation est réalisé en respectant les étapes suivantes :

- analyse du fichier d'intégration :
  - vérification des conditions de facturations (payeurs divergents, des centralisations, ...)
  - vérification des données techniques propres à chaque PCE
  - vérification de la cohérence des données de consommation des PCE
- intégration en masse dans notre système
- contrôle de la saisie des données
- correction des éventuelles erreurs
- contrôle final avant validation
- Une fois le périmètre validé dans notre système, les demandes de CHF sont envoyées automatiquement sur OMEGA (portail GRDF)
- puis, commence la phase de contrôle des bascules pendant laquelle ENI suit le traitement des demandes par GRDF
- en cas de rejet, ENI, corrige les données et relance la demande
- une fois le périmètre basculé, les données sont activées dans notre système
- après validation d'un échantillonnage de factures tests, le service activation donne son accord pour la 1ère facturation

#### **Paramétrage de l'espace client : l'initialisation est faite par ENI**

Au démarrage du marché, ENI enverra un mail aux membres pour récupérer les noms et adresses des personnes devant avoir accès à l'Espace client.

Ces derniers disposeront d'un droit « d'administrateur » ou « d'utilisateur » en fonction des informations communiquées par le membre.

ENI utilisera ces informations pour créer les accès des membres.

Ces derniers recevront un mail pour créer leur mot de passe leur permettant de se connecter.

Un livret de présentation sera remis aux membres et dès le 30/04 un URL démonstration sera disponible pour s'exercer à la navigation sur l'Espace Client.

#### **Formation à l'utilisation de l'espace client :**

Sur demande des membres, ENI dispensera des formations à l'espace client dans le mois suivant le début du marché.

Ces formations seront effectuées en conférence téléphonique par votre chargé de clientèle dédié.

La formation se déroulera en deux temps :

**1<sup>er</sup> partie : présentation des principales fonctionnalités concernant :**

- La facturation
- Les consommations
- Les annexes de facturation
- Le suivi de périmètre

**2<sup>ème</sup> partie : utilisation de l'outil, l'objectif étant de s'approprier l'outil à partir de cas pratiques**

Cette formation sera réalisée par l'interlocuteur dédié du service client. Ce dernier pourra être assisté par un spécialiste de cet outil.

A l'issue de la formation, ENI remettra un guide de formation. L'interlocuteur dédié sera disponible pendant la durée du contrat pour aider les membres à utiliser l'outil.

**La procédure pour accéder à l'espace client est la suivante :**



**Annexe - Guide espace client**

**Annexe - 20190415 - Présentation Espace Client**

**1.2 Présentation des étapes de la bascule**

Présentation Générale du Processus de bascule

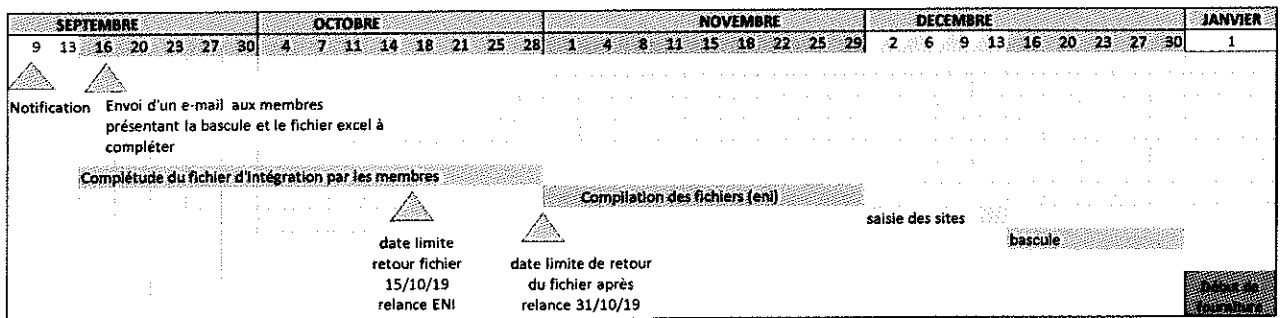
ENI s'est doté d'un service dédié pour réaliser la bascule de vos sites : **le service Activation Professionnel**.

Parmi les personnes composant ce service, 5 sont spécialisées sur le segment des marchés publics. Elles traitent la bascule de l'ensemble des contrats publics depuis la phase de récupération des données jusqu'à la 1ère facturation. Un interlocuteur unique sera également à disposition des membres pour répondre à leurs questions concernant la bascule et la mise en œuvre du marché.

Pour récupérer les données complémentaires nécessaires à la finalisation de la bascule (informations liées à la facturation et aux sites), ENI enverra un tableau de recensement à chaque membre. Cet outil permettra à chaque Membre de visualiser son périmètre de sites et de compléter ses informations.

- ENI enverra **l'outil de collecte de données** aux membres dans un délai de 15 jours après la notification, afin de récupérer les informations liées à la facturation (regroupements, identifiants) et aux sites. Les membres recevront également un **mode opératoire** pour la complétude du tableau.
- Chaque membre vérifie et complète les informations puis les renvoie à ENI, dans un délai de **30 jours maximum** suivant la date de réception du tableau
- Après ce délai, **ENI relancera mail** les membres n'ayant pas retourné le fichier dans le délai imparti. Ces derniers disposeront d'un **délai supplémentaire de 15 jours**.
- Sans réponse des membres après le délai supplémentaire, ENI appliquera les modalités suivantes : facture mono-site et selon la fréquence de relève du GRD, et paiement par virement bancaire
- Puis ENI procède à la compilation des données, et à la saisie dans son système d'information, au maximum 15 jours avant la date de début de fourniture  
Cela laisse encore à ENI deux semaines afin de contrôler les bascules.

Afin de respecter les délais des gestionnaires de réseau, et de pallier à tous dysfonctionnement, ENI met en place le planning suivant :





UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

## 1.2 La méthode de recueil des informations auprès des membres

### 1.2.1 Méthodologie pour recueillir les souhaits des membres

#### 1.2.2.1. Complétude des données par les membres dans l'outil dédié mis à disposition par ENI

Après l'attribution du marché, ENI enverra à l'ensemble des membres un tableau d'intégration, de façon dématérialisée grâce à l'outil de collecte de données (outil dédié au processus d'activation) accompagné d'un mode opératoire pour réaliser la complétude.

Toutefois, si le Coordonateur le souhaite, ce processus peut également être réalisé grâce à un fichier Excel à compléter par chaque membre.

Ce fichier Excel sera envoyé au membre par mail.

Après avoir vérifié son périmètre et les dates de rattachement de ses sites, le membre indiquera son souhait concernant les points de facturation suivants :

- Forme de la facturation : facture par site ou regroupement de facture ;
- Fréquence de facturation des sites à relève semestrielle : mensuelle, bimestrielle ou semestrielle ;
- Transmission ou non des annexes de facturation au format numérique ;
- Validation de l'optimisation du tarif d'acheminement réalisé par ENI pour des plus gros points de livraison ;
- Mode de paiement : virement ou prélèvement ;
- Adresse de facturation ;
- Coordonnées du contact de facturation
- Identifiants Chorus (n° de service exécutant et d'engagement juridique).
- Identifiant personnalisé le cas échéant.

ENI compilera les informations complétées par les membres puis effectuera la bascule des sites.

Ce tableau reprendra le fichier du marché subséquent communiqué par le L'ORGANISME.

Le service Activation en charge de la bascule effectuera plusieurs relances (par mail et/ou téléphone) aux membres n'ayant pas renvoyé le tableau complété dans les délais impartis.

A défaut de réponse du membre le 31/10/ 2019 au plus tard, ENI appliquera les modalités suivantes :

- Facture mono-site (une facture par site)
- Paiement par virement bancaire.

### 1.2.2 Support pour recueillir les souhaits des membres

Annexe - Trame d'intégration des sites Excel

Annexe - Outil de collecte des données - Activation

### 1.2.3 Présentation de la méthode et des différentes phase de relance des membres

#### § Présentation des étapes de la bascule



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Pour récupérer les données complémentaires nécessaires à la finalisation de la bascule (informations liées à la facturation et aux sites), ENI enverra un tableau de recensement à chaque membre. Cet outil permettra à chaque Membre de visualiser son périmètre de sites et de compléter ses informations.

- ENI enverra l'**outil de collecte de données** aux membres dans un délai de 15 jours après la notification, afin de récupérer les informations liées à la facturation (regroupements, identifiants) et aux sites. Les membres recevront également un **mode opératoire** pour la complétude du tableau.
  - Chaque membre vérifie et complète les informations puis les renvoie à ENI, dans un délai de **30 jours maximum** suivant la date de réception du tableau.
  - Après ce délai, **ENI relancera mail** les membres n'ayant pas retourné le fichier dans le délai imparti. Ces derniers disposeront d'un **délai supplémentaire de 15 jours**.
  - Sans réponse des membres après le délai supplémentaire, ENI appliquera les modalités suivantes : facture mono-site et selon la fréquence de relève du GRD, et paiement par virement bancaire.
  - Puis ENI procède à la compilation des données, et à la saisie dans son système d'information, au maximum 15 jours avant la date de début de fourniture.
- Cela laisse encore à ENI deux semaines afin de contrôler les bascules.

## 1.3 Le processus d'information du coordonnateur

### 1.3.1 Présentation du processus d'information du coordonnateur préalablement à la phase de la bascule

ENI organisera une réunion préalable avec le coordonnateur avant de démarrer la phase de récupération des données auprès des membres. Au cours de cette réunion, le service activation présentera au L'ORGANISME la méthodologie déployée et les moyens mis en œuvre pour effectuer la bascule des sites.

### 1.3.2 Présentation du processus d'information du coordonnateur au cours de la phase de la bascule

Le service activation informera le coordonnateur de l'état d'avancement :

- de la récupération des données auprès des membres.
- de la bascule auprès du GRD
- du traitement des cas de rejets

### 1.3.3 Présentation du processus d'information du coordonnateur au terme de la phase de la bascule

Une communication post activation sera adressée au coordonnateur ainsi qu'aux membres.

#### Annexe - Communication post activation

En outre, ENI enverra au coordonnateur un bilan d'activation de l'ensemble du périmètre après la bascule.

#### Annexe - Bilan activation

*Présentation des délais incompressibles du candidat pour les différentes phases de la bascule (hors délais incompressibles liés aux prestations du GRD) ; y compris vis-à-vis du processus de paramétrage des systèmes de facturation et des comptes d'accès à l'espace client.*



## Présentation Générale du Processus de bascule

ENI s'est doté d'un service dédié pour réaliser la bascule de vos sites : le **service Activation Professionnel**.

Parmi les personnes composant ce service, 5 sont spécialisées sur le segment des marchés publics. Elles traitent la bascule de l'ensemble des contrats publics depuis la phase de récupération des données jusqu'à la 1<sup>ère</sup> facturation.

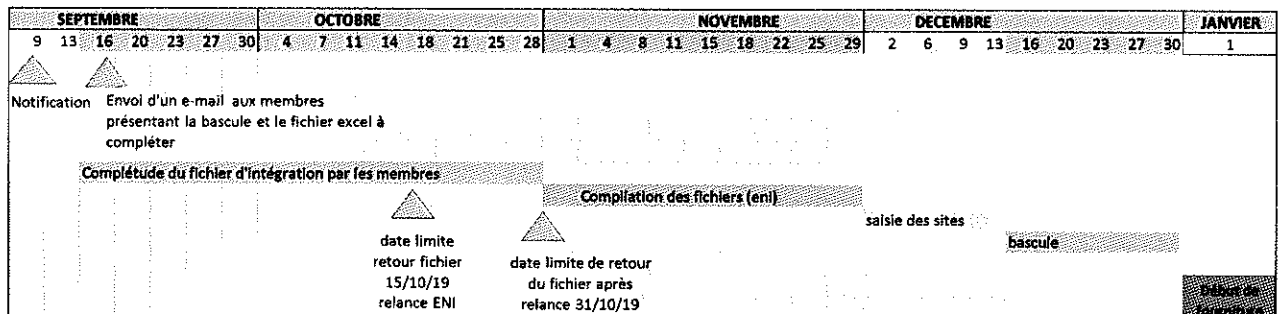
Un interlocuteur unique sera également à disposition des membres pour répondre à leurs questions concernant la bascule et la mise en œuvre du marché.

Pour récupérer les données complémentaires nécessaires à la finalisation de la bascule (informations liées à la facturation et aux sites), ENI enverra un tableau de recensement à chaque membre. Cet outil permettra à chaque Membre de visualiser son périmètre de sites et de compléter ses informations.

- ENI enverra l'**outil de collecte de données** aux membres dans un délai de 15 jours après la notification, afin de récupérer les informations liées à la facturation (regroupements, identifiants) et aux sites. Les membres recevront également un **mode opératoire** pour la complétude du tableau.
- Chaque membre vérifie et complète les informations puis les renvoie à ENI, dans un délai de **30 jours maximum** suivant la date de réception du tableau
- Après ce délai, **ENI relancera mail** les membres n'ayant pas retourné le fichier dans le délai imparti. Ces derniers disposeront d'un **délai supplémentaire de 15 jours**.
- Sans réponse des membres après le délai supplémentaire, ENI appliquera les modalités suivantes : facture mono-site et selon la fréquence de relève du GRD, et paiement par virement bancaire
- Puis ENI procède à la compilation des données, et à la saisie dans son système d'information, au maximum 15 jours avant la date de début de fourniture

Cela laisse encore à ENI deux semaines afin de contrôler les bascules.

Afin de respecter les délais des gestionnaires de réseau, et de pallier à tous dysfonctionnement, ENI met en place le planning suivant :



## Paramétrage de l'espace client : l'initialisation est faite par ENI

Au démarrage du marché, ENI enverra un mail aux membres pour récupérer les noms et adresses des personnes devant avoir accès à l'Espace client.

Ces derniers disposeront d'un droit « d'administrateur » ou « d'utilisateur » en fonction des informations communiquées par le membre.

ENI utilisera ces informations pour créer les accès des membres.

Ces derniers recevront un mail pour créer leur mot de passe leur permettant de se connecter.

Un livret de présentation sera remis aux membres et dès le 30/04 un URL démonstration sera disponible pour s'exercer à la navigation sur l'Espace Client.

## Formation à l'utilisation de l'espace client :

Sur demande des membres, ENI dispensera des formations à l'espace client dans le mois suivant le début du marché.

Ces formations seront effectuées en conférence téléphonique par votre chargé de clientèle dédié.

La formation se déroulera en deux temps :

**1<sup>ère</sup> partie : présentation des principales fonctionnalités concernant :**

- o La facturation





UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

- o Les consommations
- o Les annexes de facturation
- o Le suivi de périmètre

**2<sup>ème</sup> partie : utilisation de l'outil, l'objectif étant de s'approprier l'outil à partir de cas pratiques**

Cette formation sera réalisée par l'interlocuteur dédié du service client. Ce dernier pourra être assisté par un spécialiste de cet outil.

A l'issue de la formation, ENI remettra un guide de formation. L'interlocuteur dédié sera disponible pendant la durée du contrat pour aider les membres à utiliser l'outil.

→ La procédure pour accéder à l'espace client est la suivante :

**Annexe - Guide espace client**

**Annexe - 20190415-Présentation Espace Client**

## La méthode de recueil des informations auprès des membres

*Précisions sur le format d'échange et le(s) type(s) de support(s) utilisé(s) pour ce recueil intégrant les données et informations mises à disposition par le coordonnateur (figurant dans les pièces de la consultation au stade des marchés subséquents) :*

Eni propose **2 types de supports** pour le recueil des données nécessaires à l'activation des sites (changement de fournisseur) :

- Un outil de collecte de données en ligne, permettant de sécuriser les échanges entre nous et les membres. Cet outil est intuitif et simple d'utilisation, il n'est dédié qu'à ce processus. Un mode opératoire est joint en annexe du mémoire technique
- Un fichier Excel (la trame d'intégration) pour les membres qui souhaitent échanger ces informations par mail et par fichier Excel.

⇨ Mémoire Technique : Article 1.2 – La méthode de recueil des informations auprès des membres

### 1.2.1 Méthodologie pour recueillir les souhaits des membres

#### 1.2.2.1 Complétude des données par les membres dans l'outil dédié mis à disposition par ENI

Après l'attribution du marché, ENI enverra à l'ensemble des membres un tableau d'intégration, de façon dématérialisée grâce à l'outil de collecte de données (outil dédié au processus d'activation) accompagné d'un mode opératoire pour réaliser la complétude.

Toutefois, si le Coordonateur le souhaite, ce processus peut également être réalisé grâce à un fichier Excel à compléter par chaque membre.

Ce fichier Excel sera envoyé au membre par mail.

Après avoir vérifié son périmètre et les dates de rattachement de ses sites, le membre indiquera son souhait concernant les points de facturation suivants :

- o Forme de la facturation : facture par site ou regroupement de facture ;
- o Fréquence de facturation des sites à relève semestrielle : mensuelle, bimestrielle ou semestrielle ;
- o Transmission ou non des annexes de facturation au format numérique ;
- o Validation de l'optimisation du tarif d'acheminement réalisé par ENI pour des plus gros points de livraison ;
- o Mode de paiement : virement ou prélèvement ;
- o Adresse de facturation ;
- o Coordonnées du contact de facturation
- o Identifiants Chorus (n° de service exécutant et d'engagement juridique).
- o Identifiant personnalisé le cas échéant.

ENI compilera les informations complétées par les membres puis effectuera la bascule des sites.

Ce tableau reprendra le fichier du marché subséquent communiqué par le L'ORGANISME.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Le service Activation en charge de la bascule effectuera plusieurs relances (par mail et/ou téléphone) aux membres n'ayant pas renvoyé le tableau complété dans les délais impartis.

A défaut de réponse du membre le 31/10/ 2019 au plus tard, ENI appliquera les modalités suivantes :

- Facture mono-site (une facture par site)
- Paielement par virement bancaire.

## 1.2.2 Support pour recueillir les souhaits des membres

### Annexe - Trame d'intégration des sites Excel

### Annexe - Outil de collecte des données - Activation

Le candidat joindra à son mémoire technique le(s) modèle(s) de support faisant apparaître l'ensemble des informations recueillies auprès des membres :

- 2 formats : un fichier Excel et un outil de collecte des données.

### Annexe - Outil de collecte des données - Activation

### Annexe - Trame d'intégration des sites Excel

Présentation de la méthode et des différentes phases de relance des membres :

- ⇒ Mémoire Technique : Article 1.2.3 – Présentation de la méthode et des différentes phases de relance des membres

Pour récupérer les données complémentaires nécessaires à la finalisation de la bascule (informations liées à la facturation et aux sites), ENI enverra un tableau de recensement à chaque membre. Cet outil permettra à chaque Membre de visualiser son périmètre de sites et de compléter ses informations.

- ENI enverra l'**outil de collecte de données** aux membres dans un délai de 15 jours après la notification, afin de récupérer les informations liées à la facturation (regroupements, identifiants) et aux sites. Les membres recevront également un **mode opératoire** pour la complétude du tableau.
  - Chaque membre vérifie et complète les informations puis les renvoie à ENI, dans un délai de **30 jours maximum** suivant la date de réception du tableau
  - **Après ce délai, ENI relancera mail les membres n'ayant pas retourné le fichier dans le délai imparti. Ces derniers disposeront d'un délai supplémentaire de 15 jours.**
  - Sans réponse des membres après le délai supplémentaire, ENI appliquera les modalités suivantes : facture mono-site et selon la fréquence de relève du GRD, et paiement par virement bancaire
  - Puis ENI procède à la compilation des données, et à la saisie dans son système d'information, au maximum 15 jours avant la date de début de fourniture
- Cela laisse encore à ENI deux semaines afin de contrôler les bascules.

## Le processus d'information du coordonnateur

Présentation du processus d'information du coordonnateur préalablement à la phase de bascule (validation méthodologique) :



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

⇒ Mémoire Technique : Article 1.3 – Le processus d'information du coordonnateur

- Dès la notification du marché, votre ingénieur commercial prévoiera un appel téléphonique afin d'échanger sur les futures étapes et le notamment sur le processus de changement de fournisseur
- A tout moment du processus vous pourrez joindre votre ingénieur commercial, puis après le démarrage du marché votre chargé de clientèle dédié sera joignable pour toute demande relative à la vie du marché

### **1.3.1 Présentation du processus d'information du coordonnateur préalablement à la phase de la bascule**

ENI organisera une réunion préalable avec le coordonnateur avant de démarrer la phase de récupération des données auprès des membres. Au cours de cette réunion, le service activation présentera au L'ORGANISME la méthodologie déployée et les moyens mis en œuvre pour effectuer la bascule des sites.

*Présentation du processus d'information du coordonnateur au cours de la phase de bascule (échange régulier sur l'état d'avancement).*

⇒ Mémoire Technique : Article 1.3 – Le processus d'information du coordonnateur

### **1.3.2 Présentation du processus d'information du coordonnateur au cours de la phase de la bascule**

Le service activation informera le coordonnateur de l'état d'avancement :

- de la récupération des données auprès des membres.
- de la bascule auprès du GRD
- du traitement des cas de rejets

*Présentation du processus d'information du coordonnateur au terme de la phase de bascule (envoi du fichier périmètre validé) :*

⇒ Mémoire Technique : Article 1.3 – Le processus d'information du coordonnateur

Une communication post activation sera adressée au coordonnateur ainsi qu'aux membres.

#### **Annexe - Communication post activation**

En outre, ENI enverra au coordonnateur un bilan d'activation de l'ensemble du périmètre après la bascule.

#### **Annexe - Bilan activation**



## 2. Gestion de l'énergie

25%

### L'espace client (article 13 du CCP)

Le candidat propose un accès provisoire permettant d'apprécier l'ergonomie et la fluidité de l'espace client proposé ou, à défaut, joindre des documents de présentation de l'espace client (copies d'écran par exemple) :

**Annexe - 20190415 - Présentation Espace Client**

**Annexe - Video présentation Espace Client**

Présentation des fonctionnalités de l'espace client :

**Annexe - 20190415 - Présentation Espace Client**

⇒ Mémoire Technique : Article 1.1 – Présentation des étapes de la bascule

#### Formation à l'utilisation de l'espace client :

Sur demande des membres, ENI dispensera des formations à l'espace client dans le mois suivant le début du marché. Ces formations seront effectuées en conférence téléphonique par votre chargé de clientèle dédié.

La formation se déroulera en deux temps :

**1<sup>ère</sup> partie : présentation des principales fonctionnalités concernant :**

- La facturation
- Les consommations
- Les annexes de facturation
- Le suivi de périmètre

**2<sup>ème</sup> partie : utilisation de l'outil, l'objectif étant de s'approprier l'outil à partir de cas pratiques**

Cette formation sera réalisée par l'interlocuteur dédié du service client. Ce dernier pourra être assisté par un spécialiste de cet outil.

A l'issue de la formation, ENI remettra un guide de formation. L'interlocuteur dédié sera disponible pendant la durée du contrat pour aider les membres à utiliser l'outil.

La procédure pour accéder à l'espace client est la suivante :

**Annexe - Guide espace client**

**Annexe - 20190415 - Présentation Espace Client**

Présentation des modalités de mise à disposition (consultation et téléchargement) de l'historique des factures et de leurs annexes :

⇒ Mémoire Technique : Article 2.1.2.5 – Le suivi de facturation et de consommation

L'utilisateur peut-il exporter des factures en masse (plusieurs factures) à partir d'une sélection de critères et/ou de périodes ?

OUI  NON

Si OUI préciser les critères et/ou périodes (consommation, facturation...) :

L'utilisateur peut sélectionner plusieurs factures pour un site concerné, ou par groupe de sites



### 2.1.2.5 Le suivi de facturation et de consommation

En cliquant sur les menus « Facturation » et « Consommation », le client pourra visualiser l'ensemble des données de consommation et de facturation :

#### Factures

Dans la catégorie « Factures », l'utilisateur pourra visualiser toutes les factures pour un site donné ou plusieurs sites. Il peut :

- Renseigner des critères de recherche (nom du site, n° PCE, date d'émission, période de facturation, référence de la facture, montant TTC ou HT, etc) ;
- Visualiser les factures sous format PDF ;
- Sélectionner les factures et extraire leurs caractéristiques sous format Excel ou CSV et également sous format PDF

### Annexe - Export Excel des données de facturation

REGIE DE VENDIN Contact FAQ

**MES SITES SÉLECTIONNÉS**  
LE BROSSOLETTE

[Voir tous mes sites](#)  
[Voir un autre site / groupe](#)

SUIVI DE FACTURATION **FACTURES** ANNEXE DE FACTURATION

**FACTURES**

Voir les sites gaz et les sites électrique
  Voir les sites gaz
  Voir les sites électrique

Nom du site ou n° PDL ou vos identifiants : \_\_\_\_\_
 Date d'émission : \_\_\_\_\_
 Période de facturation : Du 04/05/2017 au 04/06/2018
 Référence de la facture : \_\_\_\_\_

5 / 5 résultats

<input type="checkbox"/>	Site	Vos identifiants	Date d'émission	Période de facturation	Référence de la facture	Energie	Consommation (kWh)	Montant € HT	Montant € TTC	Statut
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE 01067285	FACTURE_PRO_S10_REELLE_FN	27/10/2017	Du 27/05/2017 au 26/10/2017	0000510160136947	Gas	28572	1109,7	1345,21	Règle
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE 01067285	FACTURE_PRO_S10_REELLE_FN	26/09/2017	Du 27/08/2017 au 26/09/2017	0000510200111651	Gas	14565	941,33	1074,04	Règle
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE 01067285	FACTURE_PRO_S10_REELLE_FN	26/08/2017	Du 27/07/2017 au 26/08/2017	0000510150136619	Gas	14245	840,05	963,06	Règle
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE 01067285	FACTURE_PRO_S10_REELLE_FN	06/07/2017	Du 07/06/2017 au 06/07/2017	0000510430005304	Gas	13492	847,99	971,67	Règle



RÉGION DE VENDÉE

Contacts : FAC3

## MES SITES SÉLECTIONNÉS

LE BROSSOLETTE

[Voir tous mes sites](#)

[Voir un autre site / groupe](#)

SUIVI DE FACTURATION

ANNEXE DE FACTURATION

## FACTURES

Voir les sites gaz et les sites électricité

Voir les Mes gaz

Voir les sites électricité

Nom du site ou n° PDI ou vos identifiants

Date d'émission

Période de facturation

Référence de la facture

De: 04/05/2017 à: 04/06/2018

Valider

5 / 5 résultats

Exporter les factures sélectionnées

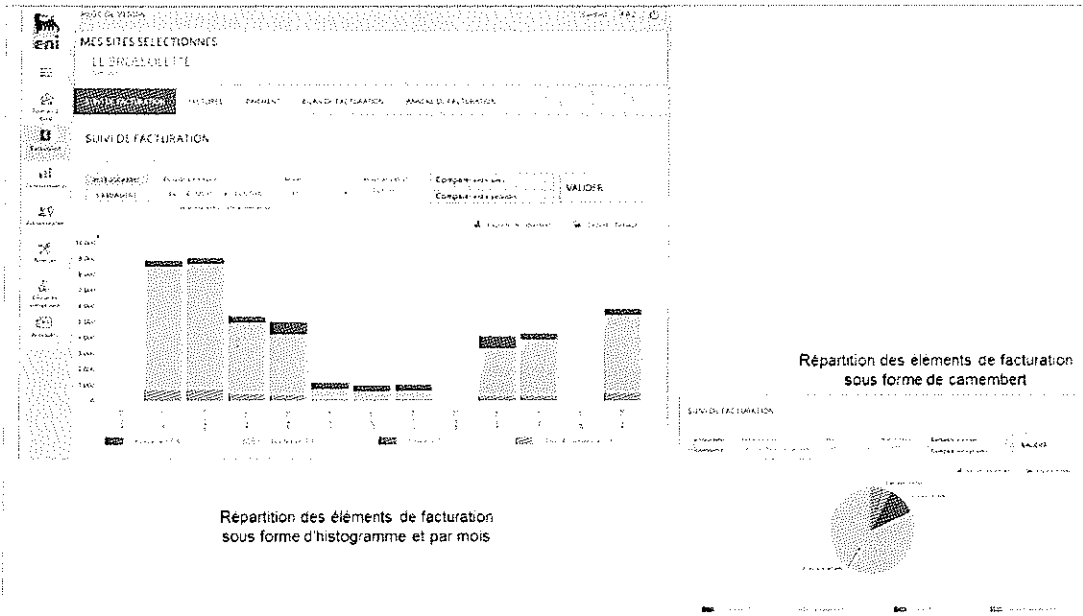
Exporter les factures sélectionnées

<input type="checkbox"/>	Site	Nom	Date d'émission	Période de facturation	Référence de la facture	Énergie	Consommation	Montant	Montant	Statut
<input type="checkbox"/>		Identifiants	d'émission	(Années)	Facture	→	→	€ HT	€ TTC	
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE GAZ047285 FACTURE PRO. SUD. PEELE. EU		23/05/2017	De: 17/05/2017 à: 24/05/2017	000001150115017	Gas	20992	1 169,7	1 345,23	Reçu
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE GAZ047284 FACTURE PRO. SUD. PEELE. EU		20/05/2017	De: 12/05/2017 à: 20/05/2017	000001150115016	Gas	14066	843,21	1 016,66	Reçu
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE GAZ047283 FACTURE PRO. SUD. PEELE. EU		26/06/2017	De: 17/07/2017 à: 26/06/2017	000001150115015	Gas	12231	696,5	810,11	Reçu
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE GAZ047281 FACTURE PRO. SUD. PEELE. EU		25/07/2017	De: 27/06/2017 à: 25/07/2017	000001150115014	Gas	1017	591,1	690,11	Reçu

### Suivi de facturation

Dans l'onglet « Suivi de Facturation », l'utilisateur pourra visualiser le montant de sa facturation, sa composition et son évolution. Différents critères sont à sa disposition, il peut choisir :

- Le **type de graphique** : histogramme (évolution et répartition des éléments sur plusieurs mois) ou camembert (répartition des éléments sur plusieurs mois) ;
- La **période d'émission** ;
- Le **mode de facturation** : TTC, hors TVA, hors taxes ;
- Le **mode de calcul** : de façon cumulé ou non.



L'utilisateur pourra notamment :

- Effectuer des **comparaisons entre sites** ;
- Effectuer des **comparaisons entre période**.

## Mise à disposition de fichiers (article 14 du CCP)

### Le « fichier périmètre » (article 14.1 du CCP)

#### Modalités d'accès et de mise à disposition :

⇒ Mémoire Technique : Article 2.1.2.6 – Gestion des sites – Export du périmètre des sites

- Pour les membres :

⇒ Mémoire Technique : Article 2.1.2.6 – Gestion des sites – Export du périmètre des sites

Chaque membre pourra en tant qu'administrateur ou utilisateur visualiser les sites de son périmètre. Il peut également créer des groupes de sites. En complément et dans le cadre du suivi Quadrinome, votre chargé de clientèle effectuera un bilan de périmètre, notamment avec les ajouts/retraits réalisés pendant le marché, dans le cadre de la réunion de bilan annuelle

- Pour le coordonnateur :

⇒ Mémoire Technique : Article 2.1.2.6 – Gestion des sites – Export du périmètre des sites

Le coordonnateur peut créer des groupes de PCE et visualiser le périmètre complet du marché ou pour certains membres. En complément et dans le cadre du suivi Quadrinome, votre chargé de clientèle effectuera un bilan de périmètre, notamment avec les ajouts/retraits réalisés pendant le marché, dans le cadre de la réunion de bilan annuelle

#### Les délais de sa mise à disposition :

- Pour les membres :

Sur l'Espace client à tout moment et plusieurs mois après la fin du marché

- Pour le coordonnateur :

Sur l'Espace client à tout moment et plusieurs mois après la fin du marché



Votre chargé de clientèle dédié peut au maximum 2 fois par an vous transmettre un bilan de périmètre intégrant les ajouts et les retraits

Votre chargé de clientèle dédié peut au maximum 2 fois par an vous transmettre un bilan de périmètre intégrant les ajouts et les retraits

Le candidat joindra à son mémoire technique le modèle de fichier présentant les informations contenues :

**Annexe - Export de périmètre via l'espace client**

**Annexe - Export de périmètre - charge de clientèle dédiée**

### Le fichier des données de consommation et de facturation (article 14.2 du CCP)

#### Modalités d'accès et de mise à disposition :

##### Envoi par mail d'une annexe de facturation automatique

ENI propose via son espace client l'édition d'une annexe de facturation selon un rythme d'envoi déterminé par le membre. Cette annexe peut concerner l'ensemble du périmètre d'un membre ou seulement certains de ses sites selon son souhait. Dans l'onglet « Annexe de facturation », le client peut **demande l'édition de son/ses annexe(s) de facturation**. Deux types de demandes sont possibles : **Ponctuelle** (une par jour maximum) ou bien **Récurrente** (qu'on appellera également des « abonnements » - 5 maximum). Sachant qu'une « Annexe de facturation » sera programmée en début de contrat pour chacun des membres, ces derniers pourront en programmer jusqu'à 4 supplémentaires.

REGIE DE VENDIR Contact | FAQ | ⌵

**eni** MES SITES SÉLECTIONNÉS

LE BROSSOLETTE

SUIVI DE FACTURATION | FACTURES | PAIEMENT | BILAN DE FACTURATION | **ANNEXE DE FACTURATION**

**ANNEXE DE FACTURATION** Éditer les abonnements

Cette interface vous permet de demander l'édition de votre Annexe de facturation de façon ponctuelle ou récurrente.  
 À noter : une demande d'annexe sera enregistrée par jour. Une notification vous sera envoyée par mail lors de la mise à disposition de cette annexe sur votre espace client.

Type de demande: Ponctuelle | Récurrente | Date de début: 01/2016 | Date de fin: 01/2016 | Sélectionner le périmètre: [dropdown] | Envoyer

Type de demande	Périodicité	Date d'édition	Prochain	Mars de facturation	Date de la demande	Statut
Ponctuelle		01/2016	01/2016	01/2016	01/2016	En attente de validation

**Annexe 5 Annexe de facturation espace client**





UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

- Pour les membres :

**Annexe - Annexe programmable**

- Pour le coordonnateur :

En complément de l'annexe programmable issu de l'espace client, votre chargé de clientèle dédié peut vous envoyer tous les mois, ou selon un rythme à définir, une annexe détaillée, personnalisable (ajouts ou retraits de certains éléments/colonnes)

**Annexe - annexe facturation détaille charge de clientele**

Les délais de sa mise à disposition :

- Pour les membres :

Annexe programmable : A tout moment sur l'espace client. Elle peut être programmée pour être reçue à un rythme déterminé par vous

- Pour le coordonnateur :

Annexe programmable : A tout moment sur l'espace client. Elle peut être programmée pour être reçue à un rythme déterminé par vous  
Annexe facturation détaillée – chargé de clientèle dédié : lors des réunions de bilans, ou mensuelle selon votre souhait, elle est personnalisable

Le candidat joindra à son mémoire technique le modèle de fichier présentant les informations contenues :

**Annexe - Annexe programmable espace client**

**Annexe - annexe facturation détaille charge de clientele**

Le « feuillet récapitulatif » (article 14.3 du CCP)

Modalités d'accès et de mise à disposition :

**Annexe - annexe facturation détaille charge de clientele**

**Annexe - Annexe programmable espace client**

- Pour les membres :

Via l'espace client, et donc à tout moment

- Pour le coordonnateur :

Via l'espace client, et donc à tout moment  
Mensuelle, sur demande ou lors des réunions de bilans pour le bilan détaillé réalisé par votre chargé de clientèle dédié

Les délais de sa mise à disposition :

- Pour les membres :

Via l'espace client, et donc à tout moment

- Pour le coordonnateur :

Via l'espace client, et donc à tout moment  
Mensuelle, sur demande (par mail) ou lors des réunions de bilans pour le bilan détaillé réalisé par votre chargé de clientèle dédié



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

*Le candidat joindra à son mémoire technique le modèle de fichier présentant les informations contenues.*

*Le candidat complète le tableau 2.1 ci-dessous en mentionnant clairement :*

- *les éventuelles informations qui ne seraient pas éditables sur le fichier,*
- *l'échéance à laquelle il entend faire figurer ces informations.*



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

**TABEAU 2.1 : Contenu du fichier des données de consommation et de facturation**

Annexe - annexe facturation détaillée charge de clientèle	Champs	Information présente <i>(indiquer « X » si présente)</i>	Information non présente <i>(indiquer « X » si non présente)</i>	Echéance à laquelle l'information figurera
<b>Informations administratives et tarifaires</b>				
	Numéro de référence du membre propre au titulaire	X		
	Nom, prénom ou raison sociale du membre	X		
	Référence du membre propre au groupement (le cas échéant)	X		
	Numéro d'engagement (CHORUS)		X	
	Numéro du marché		X	
	Regroupement de facture éventuel (code et libellé)	X		
	Référence de la facture	X		
	Date d'émission de la facture	X		
	Nom du point de livraison	X		
	"Référence site" du membre	X		



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Adresse du point de livraison		X	12 /2019
Adresse du compteur fournie par le GRD		X	
Référence du Point de Comptage Estimatif (PCE)	X		
Type de compteur transmis par le GRD		X	
Référence du compteur		X	12 /2019
Consommation annuelle de Référence (en kWh)		X	
Consommation annuelle prévisionnelle (en kWh)		X	
Profil de consommation (P011, P012...)		X	12 /2019
Capacité journalière souscrite (en kWh/jour)		X	12 /2019
Tranche Tarifaire de Distribution (T1, T2...)		X	12 /2019
<b>Consommations</b>			
Période de facturation du terme fixe	X		
Période de facturation du terme de quantité (période de relève concernée par la facturation)	X		
Date de début d'index		X	12 /2019



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Date de fin d'index		X	12 /2019
Nature des index (relevés ou estimés)		X	12 /2019
Base d'estimation des index estimés		X	
Volume consommé en m <sup>3</sup>		X	12 /2019
Coefficient de conversion		X	12 /2019
Quantité consommée en kWh		X	12 /2019
<b>Coûts pour l'acheminement, la fourniture, les garanties d'origine et les économies d'énergie (CEE).</b>			
Montant HT des termes fixes			
Montant HT du terme fixe lié au tarif d'utilisation des réseaux public de transport (ATRT)	X		
Montant HT du terme fixe lié au tarif d'utilisation des réseaux public de distribution (ATRD)	X		
Montant HT des termes de quantité			
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la fourniture P <sub>r</sub>		X	12 /2019
Montant HT de la fourniture en gaz naturel en lien avec le P <sub>r</sub>		X	12 /2019
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux garanties d'origine en lien avec le P <sub>co</sub>		X	12 /2019



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Montant HT lié aux garanties d'origine en lien avec le P <sub>co</sub>		X	12 /2019
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux obligations d'économies d'énergie P <sub>co</sub>		X	12 /2019
Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P <sub>co</sub>		X	12 /2019
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)	X		
Montant HT du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)	X		
Prix unitaire relatif au dépassement de la Capacité Journalière d'acheminement (CJA)		X	
Montant HT du terme de quantité lié au dépassement de la Capacité Journalière d'acheminement (CJA)		X	
Montant HT des prestations GRD concernées			
Intitulés des prestations GRD réalisées		X	
Date de réalisation des prestations du GRD		X	
Total HT lié à la fourniture et à l'acheminement			
<b>Détail des taxes et contributions</b>			
Montant HT pour la TICGN	X		
Montant HT pour la CTA	X		



UNION EUROPEENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Total HT pour les taxes et contributions (hors TVA)		X	
Montant total HTVA	X		
Détail TVA par laux		X	12 /2019
Montant de la TVA		X	12 /2019
Montant total TTC	X		



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

### 3. Facturation et modalités de paiement

25%

#### Processus associé à la facturation

*Présentation des étapes et des délais associés au processus de facturation*

⇒ Mémoire technique : Article 3 – Facturation et modalités de paiement





**Application des clauses du cahier des charges / mise au point du**

Intégration de l'information dans le Système d'Information

- Libellé de la facture

Production

**Traitement des relèves** (Source : tableau de consultation)

Présentation de l'élève  
Relève réelle Ou Estimation par le

Intégration (manuelle ou

Données

Validation auto

Traitement des relèves par le candidat

Analyse et validation

**Traitement des prix contractuels** (Source : tableau)

Intégration de l'information

Intégration dans le

**Processus de facturation** (Source : tableau de consultation)

Calendarie

Prise en

Production

Vérification

Facturation

Production

Service Client

Analyse et

Service

Pour les points de livraison à relève mensuelle, quotidienne ou relevé à une fréquence supérieure, le candidat détaillera les fréquences d'émission des factures au cours du mois M correspondant aux consommations du mois M-1 en dissociant le cas d'une facturation avec regroupement et sans regroupement de factures :



Tarification	Fréquence des relevés	Fréquence de facturation	Factures par an
<b>T1/T2</b>	Semestrielle	Mensuelle	10 estimées / 2 réelles avec régularisation
<b>T1/T2</b>	Semestrielle	Bimestrielle	6 estimées / 2 réelles avec régularisation
<b>T1/T2</b>	Semestrielle	Semestrielle	2 factures réelles
<b>T3</b>	Mensuelle	Mensuelle	12 réelles
<b>T4 et transport</b>	Journalier	Mensuelle	12 réelles

Peu importe que la facture soit centralisée ou pas

*Points de livraison à relève semestrielle (non équipé d'un compteur communicant actif), le candidat détaillera les fréquences d'émission des factures en dissociant le cas d'une facturation avec regroupement et sans regroupement de factures :*

Tarification	Fréquence des relevés	Fréquence de facturation	Factures par an
<b>T1/T2</b>	Semestrielle	Mensuelle	10 estimées / 2 réelles avec régularisation
<b>T1/T2</b>	Semestrielle	Bimestrielle	6 estimées / 2 réelles avec régularisation
<b>T1/T2</b>	Semestrielle	Semestrielle	2 factures réelles
<b>T3</b>	Mensuelle	Mensuelle	12 réelles
<b>T4 et transport</b>	Journalier	Mensuelle	12 réelles

Peu importe que la facture soit centralisée ou pas

*Présentation du processus de prise en compte des flux de données de facturation du GRD (index et prestations annexes) :*

⇒ Mémoire technique : Article 3.1 – Facturation et modalités de paiement \_ Organisations et moyens



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

### Traitement des relevés

Relève réelle Ou  
Estimation par le GRD Ou  
Auto-relève (cf. outils de gestion)  
par le Client

Intégration  
(manuelle ou  
automatique)  
dans le Système  
d'Information

Données  
techniques  
cohérentes

ok

Validation  
automatique  
des relevés

non

Analyse et validation  
des données  
techniques

Relevé réel ou  
estimation par le GRD  
ou auto-relève par le client

Reclamation auprès du GRD

Dans le cas des points de livraison relevant du segment tarifaire T4, le candidat précisera la méthode de prise en compte des relevés quotidiens dans le cadre de la facturation et les éventuelles contraintes associées :

Eni compile l'ensemble des relevés quotidiennes ds sites T4 pour émettre la facture mensuelle.  
Eni n'émet pas à ce stade de facturation pendant le mois (ex : tous les 15 jours) pour les sites T4 ou Transport

Choix des membres en matière de fréquence de facturation (points de livraison à relève semestrielle) :

Le candidat précisera ci-contre les choix à disposition des membres en matière de fréquence de facturation de leurs points de livraison à relève semestrielle :

- Mensuelle
- Bimestrielle
- Semestrielle (sur index réel).

### Index estimés et autorelevés des points de livraison à relève semestrielle :

#### Modalités de détermination des index estimés :

Dans le cas d'une fréquence de facturation différente de la fréquence de relève cyclique du GRD, utilisez-vous exclusivement les index estimés transmis par le GRD pour établir les factures ?

OUI  NON

Si NON présenter avec précision votre méthode de détermination des index estimés :

### 3.3.3 Mode de calcul des estimations et mode de régularisation des factures

La quantité de gaz acheminée sur le territoire chaque jour par un fournisseur doit être exactement celle consommée par ses clients.

L'allocation en gaz pour chacun des PITD (interfaces entre le réseau de transport et celui de distribution) est estimée quotidiennement par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) selon les règles de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

En outre, le GRD doit communiquer à tous les fournisseurs de gaz utilisant son réseau de distribution les relevés réels des sites selon la fréquence déterminée pour chaque site.

La fréquence de relève est calculée depuis Avril 2016 par la GRD, au même titre que la mise à jour des CAR et des profils.

Généralement les PCE ayant un tarif de distribution T1/T2 ont une fréquence de relève semestrielle (6M). Toutefois, les PCE qui seront équipées du compteur communicant de GRDF (Gazpar) auront une fréquence de relève mensuelle (1M).

Généralement les PCE ayant un tarif de distribution T3/T4 ont une fréquence de relève mensuelle (MM) ou journalière (J).



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

L'estimation de consommation chez Eni est calculée de la façon suivante :

Consommation Annuelle de Référence (CAR) x Coefficient de modulation fonction du profil x le nombre de jours concernés/365 + le dernier index calculé.

Lors de la transmission par le GRD de la relève réelle, Eni émettra une facture annulant les lignes de facturation « énergie » depuis la précédente relève, puis refacturera mois par mois les consommations corrigées.

**Les coefficients de profils utilisés sont ceux disponibles publiquement dans la table des profils de la CRE, disponible sur [www.gtg2007.com](http://www.gtg2007.com)**

*Dans la situation où un membre vous ferai part d'un index estimé sous ou surévalué, présenter ci-dessous le processus de correction (conditions, étapes, délais de prise en compte...).*

*Cette présentation dissociera le cas de l'utilisation d'index estimés par le GRD ou par votre propre méthode de calcul :*

- ⇒ Mémoire technique : Article 3.6.2 – Régularisation des factures
- ⇒ Mémoire technique : Article 3.7 – Gestion des erreurs de facturation

### **3.6.2. Régularisation des factures :**

En cas de contestation justifiée par un membre du membre d'une facture ou d'un élément de facturation, celui-ci prendra contact par mail ou téléphone avec le service client dédié afin de faire état de sa contestation.

Si la contestation est inhérente à la relève opérée par le gestionnaire de réseau, une réclamation auprès de celui-ci sera adressée par Eni pour le compte du membre. Le gestionnaire de réseau mettra en place des opérations de contrôle ; puis validera la contestation. Une réédition de facture sera opérée en cas de non-paiement préalable de celle-ci. Sinon, une régularisation donnera lieu à remboursement ou ligne de correction sur la facture suivante.

Si la contestation est inhérente au titulaire, après validation, une réédition de facture sera opérée en cas de non-paiement préalable de celle-ci. Sinon, une régularisation donnera lieu à remboursement ou ligne de correction sur la facture suivante.

## **3.7 Gestion des erreurs de facturation**

### **3.6.1 Gestion des anomalies et des litiges**

- ... les litiges sont traités par le service client
- ... les anomalies sont gérées par deux services : le service relève et facturation et le service SI

**ENI** a organisé son processus interne afin de vous garantir une facturation fiable.

2 services sont chargés de la création, de la vérification et de l'émission de vos factures :

- Le service **SI** s'occupe de produire les factures tests, de corriger les anomalies constatées par les différents services et de produire les factures définitives
- Le service **Relève et Facturation** s'occupe de la bonne conformité de l'intégration des flux émis par le réseau de distribution et de la validation de la facturation définitive.

Le service Relève et Facturation est également le point d'entrée privilégié dans les rapports qu'**ENI** entretient avec les différents GRD. Il est garant de la conformité des obligations contractuelles des GRD vis-à-vis d'**ENI** et de ses clients.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Le service **Relève et Facturation** et le **Service Client Marchés Publics** travaillent en étroite collaboration pour contrôler les relèves et la facturation de ces dernières.

Lors de la 1<sup>ère</sup> facturation, ENI met en place un **comité de facturation** composé du Service activation, du service Relève et Facturation, du Service Client ainsi que du Service Commercial. (1<sup>er</sup> contrôle avant facturation).

Vos interlocuteurs au Service Client sont en charge de la gestion des litiges concernant votre facture. En lien avec le service Facturation et le service SI, ils identifient les erreurs et mettent en place les actions correctives. Ils s'assurent par la suite de la bonne conformité des factures avant leur réédition.

Dans le cadre d'une correction de facture, ENI a mis en place deux processus de correction, le premier concernant une erreur de prix ou de relève, le second un problème de centralisation.

### Processus de prise en compte des index auto-relevés :

Êtes vous en mesure de prendre en compte des index auto-relevés par les membres pour établir les factures ?

OUI  NON

Si OUI compléter les éléments qui suivent.

Présentation des modalités de transmission des index autorelevés par les membres (supports utilisés, périodes de transmission...).

⇒ Mémoire technique : Article 2.1.2.8

ET

⇒ Mémoire technique : Article 3.3.2

#### 2.1.2.8 Le paramétrage et l'utilisation des services dont vous avez besoin

##### • Suivi de vos auto-relèves

Dans l'onglet « Suivi de vos auto-relèves », l'utilisateur pourra :

- Visualiser les périodes de saisie des relèves pour chaque site ;
- Visualiser les dates et valeur des dernières relèves réelles et/ou estimées,
- Indiquer son index lors de la période de saisie.
- Visualiser les sites « Hors période » pour lesquels la fenêtre de tir de saisie des auto-relèves n'est pas ouverte



FREDERIQUE GALLOIS CORREIER

MES SITES SÉLECTIONNÉS

ARNAILLE  
L'ASPIRANT

ARTAUD ERIC  
L'ASPIRANT

1 134  
SITES (PROJETS)

SUIVI DE VOS AUTO-RELÈVES

GESTION DES AUTO-RELÈVES

Nouveaux sites en PJL ou sans identifiants

Adresse courriel valide

2011 129 résultats

Date	Index	Valeur de l'index	Volume de consommation	Index	Index
01/08/2016	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23850	216972016	21700
01/09/2016	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/10/2016	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/11/2016	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/12/2016	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/01/2017	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/02/2017	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/03/2017	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/04/2017	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/05/2017	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/06/2017	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700
01/07/2017	21700	Ex: 216972016 - 216972016	23700	216972016	21700

Dans l'onglet « Suivi de vos auto-relèves en masse », un utilisateur ayant au minimum 20 sites pourra :

- Télécharger un fichier afin d'intégrer en masse ses auto-relèves

SUIVI DE VOS AUTO-RELÈVES EN MASSE

GESTION DES AUTO-RELÈVES EN MASSE

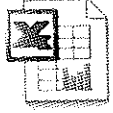
Afin de vous faciliter la saisie de vos auto-relèves, nous vous proposons d'utiliser cet outil de chargement en masse, afin d'être facturé au plus proche de vos consommations réelles.

FICHER À TRAITER

Guide d'utilisation :

- 1- Utilisez votre fichier récapitulatif des auto-relèves reçus par email ou téléchargez le fichier en exemple ci-jointe
- 2- Renseignez dans le fichier les données suivantes :
  - 2ème Colonne : les références de vos PCC pour lesquels les auto-relèves sont disponibles
  - 6ème Colonne : les index de vos auto-relèves
 Les autres colonnes peuvent rester vides tout en conservant la structure du fichier
- 3- Enregistrez votre fichier au format Excel (.xlsx)
- 4- Cliquez et envoyez votre fichier

Exemple de format de fichier



Exemple de données attendues

216972016	216972016	216972016	216972016	216972016	216972016
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Choisissez un fichier

Validez le fichier

### 3.3.2 Auto relève

Eni met à votre disposition un outil d'auto relève sur son espace client. Selon le rythme de relève de relève du GRD et celui de facturation défini, vous êtes avertis par mail de l'opportunité d'entrer votre consommation réelle. Vous disposez d'un délai de 10 jours pour entrer l'index de votre compteur. La facturation émise (en dehors des mois de relève réelle) prendra en compte les données transmises. Pour les membres ayant un parc de sites important, nous offrons la possibilité de transmettre ces données sous format Excel.



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Cependant, l'auto-relève ne sera pas disponible « hors fenêtre de relève » du GRD pour des facturations « hors période » ou pour la facture initiale et l'index de démarrage du contrat.

Toutefois, dans une démarche d'amélioration continue, Eni fait évoluer son Espace Client et son système d'information afin d'intégrer la fonctionnalité permettant de saisir à tout moment un auto-relève

**Présentation des modalités d'intégration et de prise en compte de ces index dans le système de facturation :**

⇒ Mémoire technique : Article 3.1 – Facturation et modalités de paiement \_ Organisations et moyens

Le service Facturation, notamment lors de réclamation relative au niveau de l'index estimé, traite de façon ponctuelle la réclamation : il intègre la relève manuellement dans SAP-ISU afin que la régularisation soit bien prise en compte dans la facture de régularisation.

**Traitement des relevés**

Releve réelle Ou  
Estimation par le GRD Ou  
Auto-relève (cf. outils de gestion)  
par le Client

Intégration  
(manuelle ou  
automatique)  
dans le Système  
d'Information

Données  
techniques  
coherentes

ok

Validation  
automatique  
des relevés

non

Analyse et validation  
des données  
techniques

Réclamation auprès du GRD

**Traitement des prix contractuels**

Services indexés de la CRE ;

Intégration dans le Système d'Information

**Processus de facturation**

Calendrier de  
facturation  
mensuel

Prise en compte  
des relevés  
validés

Production  
des factures  
en recette

Vérification des  
données  
contractuelles

Facture  
conforme

ok

Production et  
envoi des  
factures

non

Analyse et  
Traitement par le  
Service Concerné

Service Releve et  
Facturation

Service SI



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur





Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

**Contenu de la facturation groupée :**

Le candidat remet un modèle de facture utilisé pour le regroupement (facture groupée).

Le candidat complète le tableau 3.1 ci-dessous en mentionnant clairement :

- les éventuelles informations qui ne seraient pas éditables sur les factures,
- l'échéance à laquelle il entend faire figurer ces informations.

**TABLEAU 3.1 : Contenu du regroupement**

Champs	Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel	Information présente (indiquer « X » si présente)	Information non présente (indiquer « X » si non présente)	Echéance à laquelle l'information figurera
<b>Informations administratives</b>				
Nom, adresse et numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du titulaire	X	X		
Nom, adresse électronique et postale, numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du titulaire	X	X		
Coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations	X	X		
L'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie	X		X	12-2019
Délai minimal de conservation des factures	X	X		
Numéro d'appel non surtaxé du centre de dépannage du GRD	X	X		



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

**Données relatives à la facturation**

Numéro de référence du membre propre au titulaire	X	X		
Nom, prénom ou raison sociale du membre	X	X		
Référence du membre propre au groupement		X		
Numéro d'engagement (CHORUS)		X		
Nom du payeur	X	X		
Numéro du marché				
Les modalités de paiement	X	X		
Regroupement de facture éventuel (code et libellé)			X	
Référence de la facture	X	X		
Date d'émission de la facture	X	X		
Date limite de paiement de la facture	X	X		
Adresse de facturation	X	X		
Date estimative de la prochaine facture	X		X	
Date du prochain relevé	X		X	



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Période durant laquelle le membre peut transmettre des index auto relevés pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission	X		X	
<b>Coûts pour l'acheminement, les économies d'énergie (CEE), les garanties d'origine et la fourniture</b>				
Période de facturation des termes fixes	X	X		
Période de relève concernée par la facturation	X	X		
Consommation globale en kWh du regroupement	X	X		
Montant HT du Terme Fixe	X			
Montant HT du terme fixe liés au tarif d'utilisation des réseaux public de transport (ATRT)	X	X		
Montant HT du terme fixe liés au tarif d'utilisation des réseaux public de distribution (ATRD)	X	X		
Montant HT du terme de quantité	X			
Montant HT de la fourniture en gaz naturel en lien avec le P <sub>F</sub>	X	X		
Montant HT lié aux garanties d'origine en lien avec le P <sub>CO</sub>	X		X inclus dans le PF	
Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P <sub>CEE</sub>	X		X	
Montant HT du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)	X	X		
Montant HT du terme de quantité lié au dépassement de la Capacité Journalière d'acheminement (CJA)	X		X	



UNION EUROPEENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Montant HT lié aux prestations GRD	X	X		
Total HT lié à la fourniture et à l'acheminement	X	X		
<b>Taxes et contributions</b>				
Montant HT pour le TICGN		X		
Montant HT pour la CTA		X		
Total HT pour les taxes et contributions			X	
<b>TVA et total</b>				
Montant total HTVA	X	X		
Détail TVA par taux	X	X		
Montant de la TVA	X	X		
Montant total TTC	X	X		



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

**Contenu de la facturation détaillée**

Le candidat remet un modèle de facture détaillée.

Le candidat complète le tableau 3.2 ci-dessous en mentionnant clairement :

- les éventuelles informations qui ne seraient pas éditables sur les factures,
- l'échéance à laquelle il entend faire figurer ces informations.

**TABLEAU 3.2 : Contenu de la facture détaillée**

Champs	Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel	Information présente (indiquer « X » si présente)	Information non présente (indiquer « X » si non présente)	Echéance à laquelle l'information figurera
<b>Informations administratives et tarifaires</b>				
Nom, adresse et numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du titulaire	X	X		
Nom, adresse électronique et postale, numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du titulaire	X	X		
Coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations	X	X		
L'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie	X		X	
Délai minimal de conservation des factures	X	X		
Numéro d'appel non surtaxé du centre de dépannage du GRD	X	X		



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Numéro de référence du membre propre au titulaire	X	X		
Nom, prénom ou raison sociale du membre	X	X		
Référence du membre propre au groupement (le cas échéant)		X		
Numéro d'engagement (CHORUS)		X		
Nom du payeur	X	X		
Numéro du marché		X		
Les modalités de paiement	X	X		
Regroupement de facture éventuel (code et libellé)			X	
Référence de la facture	X	X		
Date d'émission de la facture	X	X		
Date limite de paiement de la facture	X	X		
Adresse de facturation	X	X		
Date estimative de la prochaine facture	X		X	
Date du prochain relevé	X		X	



UNION EUROPEENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Période durant laquelle le membre peut transmettre des index auto relevés pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission	X		X	
Nom du point de livraison		X		
"Référence site" du membre		X		
Adresse du point de livraison	X	X		
Adresse du compteur fournie par le GRD		X		
Référence du Point de Comptage Estimatif (PCE)	X	X		
Type de compteur transmis par le GRD	X		X	
Référence du compteur	X	X		
Consommation annuelle de Référence (en kWh)	X	X		
Consommation annuelle prévisionnelle (en kWh)	X		X	
Profil de consommation (P011, P012...)	X	X		
Capacité journalière souscrite (en kWh/jour)	X		X	
Tranche Tarifaire de Distribution (T1, T2...)	X	X		
<b>Consommations</b>				



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Période de facturation du terme fixe	X	X		
Période de facturation du terme de quantité (période de relève concernée par la facturation)	X	X		
Date de début d'index	X	X		
Date de fin d'index	X	X		
Nature des index (relevés ou estimés)	X	X		
Base d'estimation des index estimés	X	X		
Volume consommé en m <sup>3</sup>		X		
Coefficient de conversion	X	X		
Quantité consommée en kWh	X	X		
L'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période et distinguant les consommations réelles et estimées.	X		X	
<b>Coûts pour l'acheminement, la fourniture, les garanties d'origine et les économies d'énergie (CEE).</b>				
Montant HT des termes fixes	X			
Montant HT du terme fixe lié au tarif d'utilisation des réseaux public de transport (ATRT)	X	X		
Montant HT du terme fixe lié au tarif d'utilisation des réseaux public de distribution (ATRD)	X	X		





UNION EUROPEENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

<b>Montant HT des termes de quantité</b>	X			
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la fourniture P <sub>r</sub>	X	X		
Montant HT de la fourniture en gaz naturel en lien avec le P <sub>r</sub>	X	X		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux garanties d'origine en lien avec le P <sub>co</sub>	X		X	
Montant HT lié aux garanties d'origine en lien avec le P <sub>co</sub>	X		X	
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux obligations d'économies d'énergie P <sub>cee</sub>	X		X	
Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P <sub>cee</sub>	X		X	
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)	X	X		
Montant HT du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)	X	X		
Prix unitaire relatif au dépassement de la Capacité Journalière d'acheminement (CJA)	X	X		
Montant HT du terme de quantité lié au dépassement de la Capacité Journalière d'acheminement (CJA)	X	X		
<b>Montant HT des prestations GRD concernées</b>	X			
Intitulés des prestations GRD réalisées	X	X		
Date de réalisation des prestations du GRD	X	X		
<b>Total HT lié à la fourniture et à l'acheminement</b>				



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

<b>Détail des taxes et contributions</b>				
Montant HT pour la TICGN		X		
Montant HT pour la CTA		X		
<b>Total HT pour les taxes et contributions (hors TVA)</b>			X	
<b>TVA et total</b>				
Montant total HTVA	X	X		
Détail TVA par taux	X	X		
Montant de la TVA	X	X		
Montant total TTC	X	X		



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

## Personnalisation des factures

Le système de facturation du candidat permet-il à chaque membre de personnaliser ses factures ?

OUI  NON

Si OUI compléter les éléments qui suivent :

Le candidat indique clairement :

- le nombre de champs personnalisables ;
- le nombre de caractères disponibles pour chaque champ.

=> Mémoire technique : article 3.5 : Personnalisation des factures

### 3.5 Personnalisation des factures

- Le système de facturation permet à chaque membre de personnaliser ses factures.
- Une référence peut être ajoutée par le membres (nommée « Identifiant 3 » en complément des 2 identifiants dédiés à Chorus)
- Nombre de caractères : 50 caractères
- Il est possible de mise à jour des champs personnalisables en cours d'exécution du marché

Le candidat présente :

- les possibilités de mise à jour des champs personnalisables en cours d'exécution des marchés ;
- les conséquences sur la facturation (et notamment le délai de prise en compte des modifications).

### 3.5 Personnalisation des factures

- Le système de facturation permet à chaque membre de personnaliser ses factures.
- Une référence peut être ajoutée par le membres (nommée « Identifiant 3 » en complément des 2 identifiants dédiés à Chorus)
- Nombre de caractères : 50 caractères
- Il est possible de mise à jour des champs personnalisables en cours d'exécution du marché

Le délai de prise en compte des ces modifications est au moins d'un mois (blocage de la facture, mise à jour, relancer la facturation après vérification des modifications apportées)

## Gestion des erreurs de facturation

Le candidat présente le processus de prise en compte et de gestion des litiges en matière de facturation :

=> Mémoire technique : article 3.7 : Gestion des erreurs de facturation



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

### 3.7 Gestion des erreurs de facturation

les litiges sont traités par le service client

les anomalies sont gérées par deux services : le service relève et facturation et le service SI

ENI a organisé son processus interne afin de vous garantir une facturation fiable.

2 services sont chargés de la création, de la vérification et de l'émission de vos factures :

→ Le service **SI** s'occupe de produire les factures tests, de corriger les anomalies constatées par les différents services et de produire les factures définitives

→ Le service **Relève et Facturation** s'occupe de la bonne conformité de l'intégration des flux émis par le réseau de distribution et de la validation de la facturation définitive.

Le service Relève et Facturation est également le point d'entrée privilégié dans les rapports qu'ENI entretient avec les différents GRD. Il est garant de la conformité des obligations contractuelles des GRD vis-à-vis d'ENI et de ses clients.

Le service **Relève et Facturation** et le **Service Client Marchés Publics** travaillent en étroite collaboration pour contrôler les relèves et la facturation de ces dernières.

Lors de la 1<sup>ère</sup> facturation, ENI met en place un **comité de facturation** composé du Service activation, du service Relève et Facturation, du Service Client ainsi que du Service Commercial. (1<sup>er</sup> contrôle avant facturation).

Vos interlocuteurs au Service Client sont en charge de la gestion des litiges concernant votre facture. En lien avec le service Facturation et le service SI, ils identifient les erreurs et mettent en place les actions correctives. Ils s'assurent par la suite de la bonne conformité des factures avant leur réédition.

Dans le cadre d'une correction de facture, ENI a mis en place deux processus de correction, le premier concernant une erreur de prix ou de relève, le second un problème de centralisation.

**Le candidat présente les modalités de correction des erreurs sur le processus de facturation :**

=> **Mémoire technique : article 3.7 : Gestion des erreurs de facturation**

Lors de la 1<sup>ère</sup> facturation, ENI met en place un **comité de facturation** composé du Service activation, du service Relève et Facturation, du Service Client ainsi que du Service Commercial. (1<sup>er</sup> contrôle avant facturation). Ce comité se réunit dans le cadre de la gestion Quadrinome de votre marché.



#### 4. Relation clientèle

20%

##### Relations avec le coordonnateur - articles 10.3 et 10.1.1 du CCP

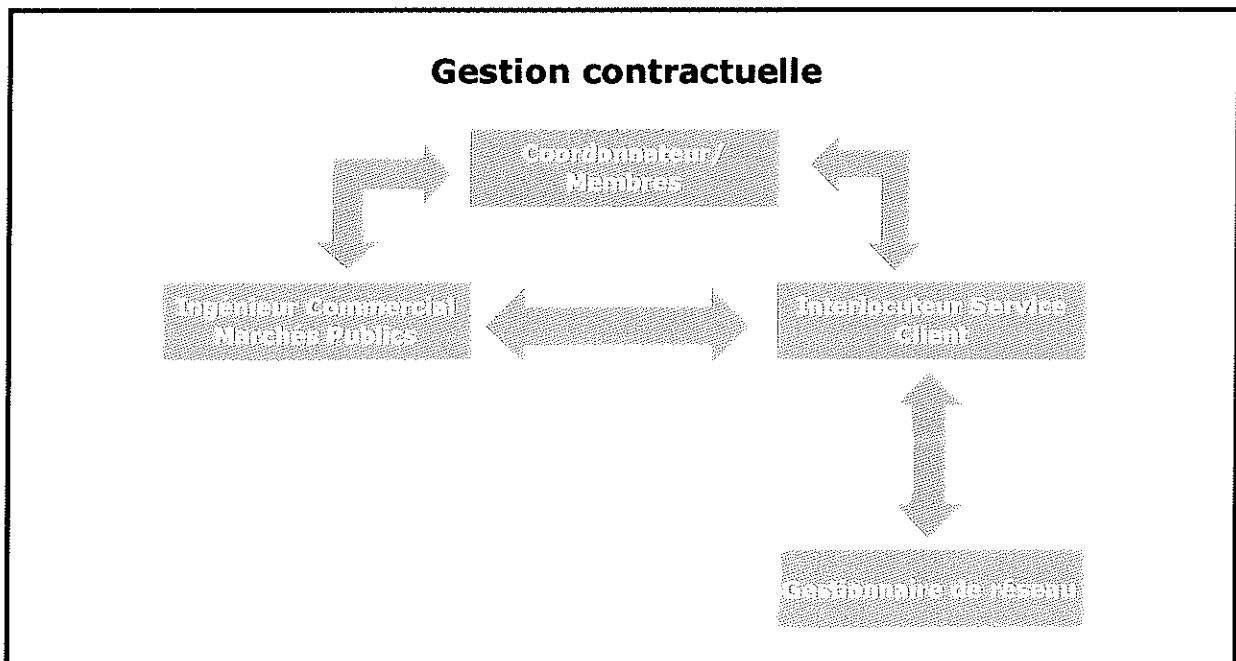
Présentation de l'organisation mise en œuvre dans le cadre des relations avec le coordonnateur :

=> Mémoire technique : article 4.1 : Relation avec le coordonnateur, les membres pilotes et les membres

Vous bénéficiez de l'organisation en Quadrinome d'eni : 4 interlocuteurs identifiés et responsables de votre marché, basés au Siège à Levallois-Perret.

### 4.1 Relation avec le coordonnateur, les membres pilotes et les membres

A chacun des échelons (commercial, service client et facturation), des interlocuteurs spécialement formés à vos problématiques vous accompagnent pendant la durée de votre contrat.



L'ORGANISME bénéficiera d'une procédure spécifique de suivi du contrat réalisée par quatre interlocuteurs dédiés dans chacun des services suivants :

- Commercial => Nicole Kamba  
L'interlocuteur « pilote du contrat » sera l'interlocuteur commercial.
- Client => Sonia Sohier
- Facturation => Dounia Bouchlagheim
- Recouvrement => Vu Nguyen

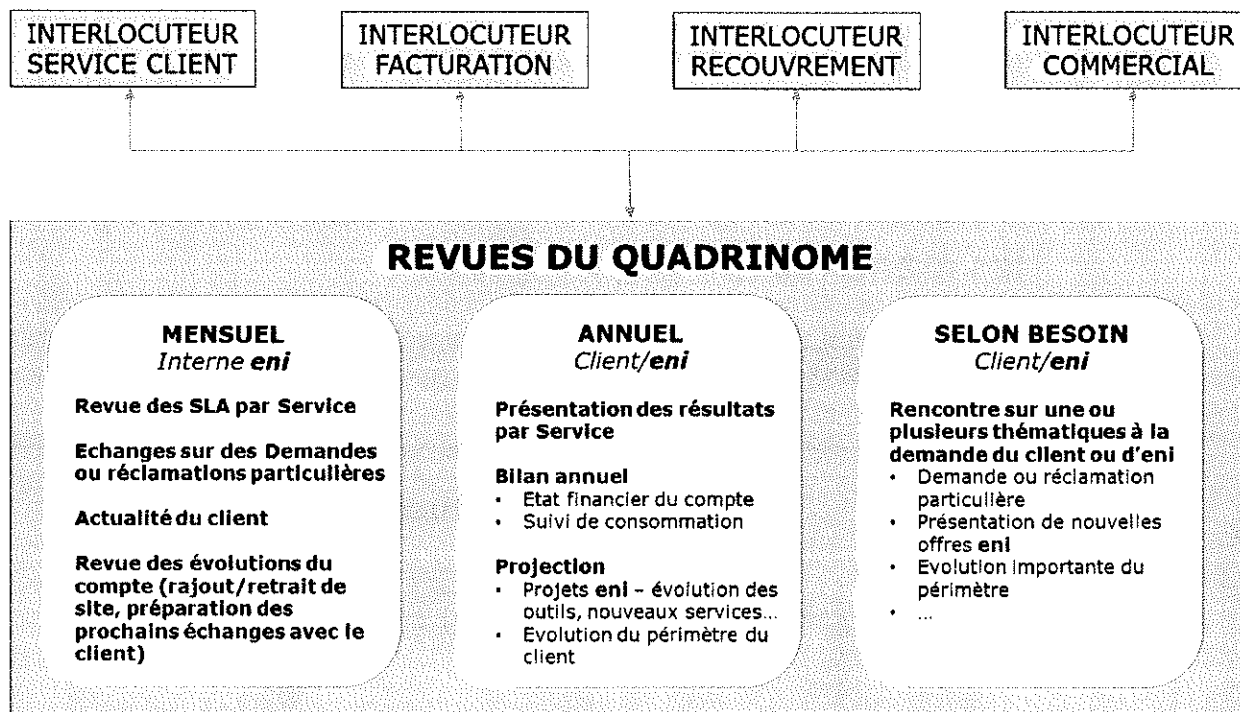
Cette organisation en quadrinome vous permet de bénéficier d'un suivi performant grâce à des points réguliers effectués entre ces quatre référents.

Les objectifs sont de :



Identifier en amont les dysfonctionnements ;  
Mettre en place des solutions appropriées pour optimiser la gestion du contrat ;  
Corriger les éventuelles erreurs.

AINSI, GRACE AUX REUNIONS « QUADRINOME » VOUS BENEFICIEZ D'UN CONTRÔLE REGULIER CONCERNANT LA FACTURATION



Présentation de l'interlocuteur dédié « pilote du contrat » et de son supplément en précisant notamment :

- les moyens de contacts (téléphone, le fax, l'adresse courriel, etc) ;
- la disponibilité de l'interlocuteur en mentionnant les plages horaires auxquelles il peut être contacté ;
- les délais de réponse par registre de questions (considérant les délais fixés à l'article 10.3 du CCP et notamment le délai minimum de réponse à toute question technique simple ou sur les conditions d'exécution du marché).

#### 4.1.1 Quadrinome : Interlocuteur commercial Marchés Publics

ENI a souhaité s'investir sur le segment des Collectivités Locales et des Organismes publics et parapublics en développant un service spécifique dédié aux marchés publics.

ENI, reconnue comme un spécialiste des marchés publics, est sollicitée régulièrement par de grandes collectivités territoriales et des groupements d'achats publics.

Le service Marchés Publics traite l'ensemble des clients soumis à l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ainsi qu'à son décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016.

Ce service est rattaché à la direction commerciale d'ENI Gas & Power France.

Le service commercial dédié est constitué d'un responsable marchés publics et d'une équipe commerciale et administrative. Tous les interlocuteurs du service sont formés aux spécificités des marchés publics et au fonctionnement de la sphère publique.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Le responsable des marchés publics est l'interlocuteur privilégié de la collectivité. D'un niveau hiérarchique suffisant pour mobiliser fonctionnellement les différents services de l'entreprise, il est capable de prendre en main les différents sujets de A à Z. C'est un expert des marchés publics. Son rôle s'étend depuis l'élaboration du marché jusqu'à la mise en place et il est compétent pour répondre à toutes les catégories de questions (contractuelles, techniques, administratives et financières).

### Coordonnées de votre Interlocuteur commercial dédié

NOM	Nicole Kamba
Fonction	Ingénieur Commercial Marchés Publics
Adresse postale	24 rue Jacques Ibert - CS 5001 92533 LEVALLOIS-PERRET Cedex
Téléphone	01 47 48 81 26
Téléphone mobile	07 60 02 72 38
Télécopie	01 41 05 03 67
Mail du responsable du marché	Nicole.kamba@eni.com
Horaires	Joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00

### Son remplaçant en cas d'absence :



Olivier MILLAT  
Ingénieur Commercial Grands Comptes Marchés Publics  
@ : [oliviermillat@eni.com](mailto:oliviermillat@eni.com)  
Tel : 01 47 48 75 16 ou 06 66 85 39 38

### Traitement des demandes par votre Interlocuteur commercial dédié

Votre interlocuteur commercial dédié accordera une attention toute particulière au traitement de vos demandes. Ce dernier s'engage à vous répondre dans les plus brefs délais.

S'agissant des demandes relevant du service client, les délais de réponse varient en fonction du type de demande. A ce sujet, nous vous remercions de bien vouloir vous référer au paragraphe suivant.

#### Pour le coordonnateur et le membre pilote:

- Envoi de l'ordre de service (OS) complété de la demande de rattachement ou de détachement dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la signature de l'OS par le membre
- Transmission des fichiers des données et de consommation et de facturation une fois par an avant le 31/01 de l'année N+1 suivant l'année N de consommation
- Les délais d'information des évolutions de prix ( ATRT et ATRD,... ) dans un délai de 15 jours calendaires avant la date d'entrée en vigueur de l'évolution du prix
- Information des communications écrites adressées aux membres dans un délai de 15 jours calendaires avant la date prévisionnelle d'envoi aux membres
- Réponse aux questions simples dans un délai de 3 jours ouvrés

## Relations avec les membres - articles 10.2 et 10.1.2 du CCP

*Présentation de l'organisation mise en œuvre dans le cadre des relations avec les membres.*

=> Mémoire technique : article 4.1.2 : interlocuteurs Service Client et Marchés Publics



#### 4.1.2 Quadrinome : Interlocuteurs Service Client Marchés Publics

##### 4.1.2.1 Le Service Client Marchés Publics

Le Service Client Marchés Publics sera l'interlocuteur privilégié des membres du groupement tout au long de la vie du contrat. Il sera l'interlocuteur privilégié des membres du groupement tout au long de la vie du contrat.

**Point d'entrée :** Afin d'optimiser la gestion du marché, toutes les demandes sont à adresser à l'adresse mail ci-dessous.



**1 numéro unique :** 01 47 48 29 60

**Fax :** 01 41 05 02 67

du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00

**1 adresse mail unique :** [relationpro@deni.com](mailto:relationpro@deni.com)

Les demandes peuvent également être envoyées à partir de l'espace client.

Dans le cadre du contrat, notre interlocuteur commercial Madame Sonia Sobier, basée au siège à Levallois Perret, sera l'interlocutrice privilégiée des membres du groupement.



**Sonia Sobier**

Chargée de Clientèle Marché Public

Ligne directe : +33 (0)1 47 48 78 47

Email : [sonia.sobier@deni.com](mailto:sonia.sobier@deni.com)

**Leur mission :** Elles ont en charge la mise en place des contrats (changements de fournisseur, mises en service, l'accompagnement des clients au quotidien (réponses aux questions sur les factures, sur le suivi des consommations ou les raccordements). Disponibles et réactives, elles savent entretenir une relation de qualité avec des interlocuteurs de grands comptes publics.

Se remplaçant(e) en cas d'absence, ou d'indisponibilité

Responsable du service :

Ny Onja RAMANDIAMANANA

Ligne directe : 01 47 48 81 47

Email : [nyonjaramandiamanana@deni.com](mailto:nyonjaramandiamanana@deni.com)

En cas d'indisponibilité d'un de ces interlocuteurs, vous serez automatiquement basculé vers l'un des 16 conseillers supplémentaires de notre service client Entreprises, Marchés Publics et Partenaires.

#### Présentation de(s) interlocuteur(s) dédié(s) et de son (leur) supplément en précisant notamment :

- les moyens de contacts (téléphone, le fax, l'adresse courriel, etc) ;
- la disponibilité de l'interlocuteur en mentionnant les plages horaires auxquelles il peut être contacté ;
- les délais de réponse par registre de questions (considérant les délais fixés à l'article 10.2 du CCP et notamment le délai minimum de réponse pour toute question technique simple ou sur les conditions d'exécution du marché).





#### 4.1.2 Quadrimome : Interlocuteurs Service Client Marchés Publics

##### 4.1.2.1. Le Service Client Marchés Publics

Le Service Client Marchés Publics sera l'interlocuteur privilégié des membres du groupement tout au long de la vie du contrat. Il sera l'interlocuteur privilégié des membres du groupement tout au long de la vie du contrat.

Point d'entrée : Afin d'optimiser la gestion du marché, toutes les demandes sont à adresser à l'adresse mail ci-dessous.



Téléphone unique : 01 47 46 29 60

Fax : 01 47 05 03 67

du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00

Adresse mail unique : [relationpro@deni.com](mailto:relationpro@deni.com)

Les demandes peuvent également être envoyées à partir de l'espace client.

Dans le cadre du contrat, notre interlocuteur commercial Madame Sonia Sohier basée au siège à Levallois Perret sera l'interlocutrice privilégiée des membres du groupement.



Sonia Sohier

Chargée de Clientèle Marché Public

Ligne directe : 4 33 (0)1 47 46 76 42

Email : [sonia.sohier@deni.com](mailto:sonia.sohier@deni.com)

##### 4.1.2.2 Types de demandes

Votre interlocuteur du service clients gère toutes les demandes des membres. Cela concerne notamment :

- l'utilisation du réseau de distribution (ajouts, retrait,..)
- la facturation (compréhension de facture, contestation facture,..)
- envoi de documents, des guides de lecture des factures par exemple.
- évolution des termes de la facture
- espace client (code d'accès,..)
- toute autre demande spécifique d'un membre.

##### 4.1.2.3 Suivi des demandes

- **Assurer une réactivité dans le traitement des demandes et réclamations Clients**
  - Prise en charge sous 48H de toutes les demandes Clients avec un numéro d'intervention pour historiser les échanges sur chaque dossier
  - Un mail de confirmation de prise en charge est envoyé à chaque ouverture d'intervention et un mail de synthèse de l'historique est envoyé à chaque clôture de l'intervention
  - Après avoir envoyé sa demande à l'adresse générique indiquée précédemment, le membre, s'il le souhaite, pourra prendre contact avec un des interlocuteurs dédiés ci-dessus pour obtenir des précisions concernant le traitement de sa demande.

OUTIL	ACTION
REPORTING DES INTERVENTIONS – SLA journalier	PERMET UN SUIVI REGULIER DES DEMANDES ET RECLAMATIONS CLIENTS PERMET DE PRIORISER LES DEMANDES SELON LA CRITICITE PERMET D IDENTIFIER LES DEMANDES NON TRAITEE DANS UN DELAI DEFINI

- **Etre proactif en procédant à une analyse régulière du périmètre pour identifier les éventuels anomalies ou erreurs sur les données pré facturation grâce à l'outil à notre disposition :**



OUTIL	ACTION
PORTEFEUILLE	DETECTER LES PROBLEMES SUR LES DONNEES CONTRACTUELLES
MAIN COURANTE DES AFFAIRES GAGNEES	DETECTER LES SITES EN RETARD D ACTIVATION
SALESFORCE & CRM	DETECTER LES SITES NON BASCULES A TEMPS
ISU	ANTICIPER LES REJETS EDI

#### 4.1.2.4 Traitement des demandes

##### Pour les membres :

Pour toute demande courante, nous nous engageons à prendre en charge la demande sous deux jours ouvrés. Le temps de traitement des demandes allant de 2 à 15 jours (hors demande du GRD pour des interventions techniques pouvant aller jusqu'à 40 jours). Pour celles dépendant du GRD, le délai varie en fonction de la demande :

- Par exemple le délai exigé par le GRD pour la mise en service d'un nouveau site est de 5 jours si le compteur est déjà en place et de 21 jours dans le cas contraire. Au délai du GRD s'ajoute le délai de 2 jours minimum pour le traitement par notre service client ;
- Une demande de changement de fournisseur requiert 4 jours de délai par le GRD et 2 jours au minimum pour le traitement par notre service client.

A réception de l'information du GRD, ENI informera, le membre dans un délai de 24H

Les délais d'information des évolutions de prix ( ATRT et ATRD... ) dans un délai de 15 jours calendaires avant la date d'entrée en vigueur de l'évolution du prix

Pour les demandes complexes nécessitant l'expertise de plusieurs services dans l'entreprise, le délai varie entre 2 et 15 jours.

*Présentation des moyens mis en œuvre et du processus d'accompagnement des membres dans l'établissement des ordres de service (rattachement/détachement des points de livraison...).*

⇒ Mémoire technique : article 6 – Rattachement et détachement d'un point de livraison

## 6 Rattachement et détachement d'un point de livraison

### 6.1 Méthodologie

#### 6.1.1 Présentation de la méthodologie



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Il faut distinguer le rattachement à une date différée des sites faisant partie du marché de ceux qui seront à rattacher en cours de marché.

- **S'agissant des 1<sup>er</sup>** : lors de l'intégration des données, ENI a pris également en compte les points déjà en offre de marché lors de la bascule et dont la date d'intégration est postérieure à la date de début de fourniture. En conséquence, il n'est pas nécessaire pour un membre de formaliser le rattachement de ces sites par un ordre de service. Ces sites ne rentrent pas en compte dans la clause de fluctuation de parc. Le membre sera prévenu 31 jours calendaires avant la date de rattachement comme le prévoit le marché.
- **Pour les 2<sup>nd</sup>**, le L'ORGANISME permet aux membres de rattacher, pendant la durée du contrat, des sites non prévus dans le bordereau de prix initial. A chaque demande d'un membre, ENI informera le L'ORGANISME.

Ce service est valable pour les sites profilés dans les limites fixées au cahier des charges soit **15% du volume de CAR totale du marché**.

ENI s'engage à rattacher de nouveaux points de livraison aux mêmes conditions tarifaires de la manière suivante (sous réserve d'acceptation par le Gestionnaire du Réseau de Distribution de l'inscription du point de livraison dans le périmètre de facturation d'ENI et, le cas échéant, de sa mise en service).

ENI fournit aux membres le modèle d'ordre de service prévu par le L'ORGANISME pour le rattachement d'un nouveau site.

L'ordre de service contient les renseignements suivants :

- L'adresse du Point de Livraison ainsi que le type de bâtiment concerné et les usages,
- La date de mise en service,
- La consommation annuelle de référence ou prévisionnelle du Point de Livraison concerné,
- La référence du Point de Comptage et d'Estimation du Point de Livraison concerné,

Après avoir rempli les différents champs du formulaire, le membre le transmet au responsable du contrat au Service Client. Ce dernier réalise toutes les démarches nécessaires pour valider les sites auprès du GRD.

En outre, si un PDL était oublié lors du recensement des besoins, ENI le rattacherait suivant la méthodologie présentée ci-dessus.

## *Rattachement d'un PDL*

**1-** Transmission par le **membre** de l'ordre de rattachement (modèle joint à l'annexe 1 du CCTP) :  
Les demandes devront être envoyées à l'adresse mail de l'interlocuteur dédié : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)

Confirmation de la prise en compte de la demande au membre. ENI informe également le coordonnateur et le membre pilote.



**2-** ENI procède à la demande de rattachement du PDL auprès du gestionnaire de réseau au nom et pour le compte du membre conformément aux délais du GRD indiqués ci-dessous, comprenant le délai de traitement interne de 2 jours ouvrés.



**3-** ENI transmet un mail au membre ayant fait la demande de rattachement pour lui confirmer la prise en compte de sa demande par le gestionnaire de réseau ainsi que la date de fourniture prévisionnelle.  
Par la suite ENI renverra l'ordre de service complété et signé au membre.



**4-** Le **gestionnaire de réseau** assure le rattachement du PDL au périmètre d'ENI.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Le délai de traitement dépend du GRD. Il convient de distinguer 2 cas :

**1<sup>er</sup> cas : pour un site fourni en gaz : changement de fournisseur - (CHF)**

Toute demande doit lui être adressée au moins 6 jours avant la date prévue pour le début des prestations.

La prestation de demande de changement de fournisseur n'est pas facturée par le gestionnaire de réseau excepté si le membre fait une demande de relève spéciale. Dans ce cas ENI refacturera au membre le prix de la relève conformément au catalogue des prestations GRDF.

**2<sup>ème</sup> cas : pour un site non raccordé ou inoccupé : mise en service - (MES)**

- Si le compteur est déjà posé et si le gaz n'a pas été coupé depuis plus de 6 mois : toute demande doit lui être adressée au moins 7 jours avant la date prévue pour le début des prestations ;
- Si le compteur n'est pas posé : toute demande doit lui être adressée au moins 23 jours avant la date prévue pour le début des prestations.

La prestation de demande de mise en service ( MES) est facturée sur la base des données figurant dans le Catalogue des prestations GRDF.

### 6.1.2 Moyens mis en œuvre pour chiffrer les PDL non prévus au marché

Pour le rattachement des PDL non mentionnés dans le marché, ENI vous fournit un outil de calcul qui vous permettra de déterminer le prix de l'abonnement pour chacun d'eux.

Chaque membre pourra calculer le prix de l'abonnement du PCE qu'il souhaite rajouter, en introduisant son code postal et sa commune de rattachement, sa CAR, son profil et son tarif de distribution.

**Annexe - Calcul abonnement**

### 6.1.3 Détachement d'un PDL

Réception par ENI d'un ordre de service contenant les informations ci-dessous :

- L'objet et le motif de la demande et le contact technique ;
- La référence du Point de Comptage et d'Estimation du Point de Livraison concerné ;
- L'adresse du Point de Livraison ;
- La date de fin d'exécution des prestations relatives à ce Point de Livraison.

## Détachement d'un PDL

1-Transmission par le **membre** de l'ordre de détachement :

Les demandes devront être envoyées à l'adresse mail de l'interlocuteur dédié : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)

Confirmation de la prise en compte de la demande au membre . ENI informe également le coordonnateur et le membre pilote.

2-A réception de la demande, ENI la prendra en compte différemment selon le cas :

**1<sup>er</sup> cas** : dans le cas d'un changement de fournisseur (CHF), ENI n'intervient pas auprès du Gestionnaire de réseau puisque c'est le nouveau fournisseur qui en fait la demande.

**2<sup>ème</sup> cas** : dans le cas d'une démolition, de cessation d'activité ou d'un changement définitif d'énergie, ENI procède à la demande de détachement du PDL auprès du gestionnaire de réseau au nom et pour le compte du membre.

L'ordre de détachement doit être transmis à ENI dans un délai minimum de 10 jours ouvrés avant la date demandée pour la fin d'exécution des prestations par ENI.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

3- ENI transmet un mail au membre ayant fait la demande de détachement pour lui confirmer la prise en compte de sa demande par le gestionnaire de réseau ainsi que la date de fourniture prévisionnelle.  
Par la suite ENI renverra l'ordre de service complété et signé au membre.



4- Le **gestionnaire de réseau** assure la réalisation de la prestation en prenant contact avec le membre afin de fixer un rendez-vous pour résilier le PDL.  
La prestation sera refacturée par ENI lors de l'envoi de la dernière facture.  
(Le délai de résiliation d'un point mis hors service est fixé selon les données figurant dans le catalogue des prestations GRDF - <http://www.GRDF.fr/>)

#### 6.1.4 Moyens humains mis en œuvre

La procédure de rattachement ou de détachement de points de livraison est gérée par vos chargés de clientèle dédiés. Le membre n'intervient pas auprès du GRD.

Vos contacts Service Client principaux :



**Sonia Sohier**  
Chargé de Clientèle Marché Public  
Ligne directe : +33 (0)1 47 48 78 42  
Email : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)



**Isabelle Delforge**  
Chargé de Clientèle Marché Public  
Ligne directe : +33 (0)1 47 48 81 22  
Email : [isabelle.delforge@eni.com](mailto:isabelle.delforge@eni.com)

**Présentation des moyens mis en œuvre et du processus d'accompagnement des membres dans le traitement et le suivi des demandes techniques relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau de distribution.**

⇒ Mémoire technique : article 4.1.5 – Le service Client est dédié aux relations avec votre GRD et article 4.1.6 – Les obligations du gestionnaire de réseau

#### 4.1.5 Le service client est dédié aux relations avec votre GRD

Lors de la bascule, le responsable du Service Activation en charge de la bascule gère le suivi auprès du GRD.

Une fois les sites intégrés dans le périmètre d'ENI, ce sont vos interlocuteurs dédiés du Service Client, qui seront en charge des relations avec votre GRD.



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Ils sont en relation directe avec les antennes régionales du réseau de distribution.  
Ils se chargent des demandes d'ajouts et des retraits de sites auprès du GRD.  
Ils peuvent se mettre en rapport avec notre contact national dédié au niveau du GRD dans le cas de réclamations complexes.  
Ils remontent toutes les informations aux membres émanant du GRD pouvant impacter les relèves notamment lors de correctifs importants.  
A partir du 1<sup>er</sup>/07/19, le Contrat de Livraison Direct (CLD) avec le réseau de distribution dans le cas de compteurs dont le débit est supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h et le Contrat de Livraison standard pour les compteurs inférieurs à 100 m<sup>3</sup>/h, seront regroupés dans un seul et unique contrat, **le contrat de distribution**.

Un interlocuteur  
est dédié aux  
relations avec GrDF



#### 4.1.6 Les obligations du gestionnaire de réseau

ENI est présente sur l'ensemble du réseau GRDF et sur la majorité des Entreprises Locales de Distribution.

##### Annexe - capacités technique

Au 1<sup>er</sup> juillet 2019, les conditions Standards de Livraisons et les Contrats de Livraisons Directs seront regroupées dans un seul et unique contrat qui s'appellera **le contrat de Distribution**. Ces conditions s'appliquent de manière identique à tous les clients, quel que soit leur fournisseur.

Elles concernent notamment :

- Le débit de livraison et les caractéristiques du Gaz livré (Pouvoir Calorifique Supérieur, Pression de Livraison) ;
- La continuité et la qualité de la livraison du Gaz ;
- La mise en place, la propriété, l'Exploitation et la Maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison ;
- Les conditions d'intervention sur le Dispositif Local de Mesurage ou le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence) ;
- Le cas échéant, la redevance de location du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison ;
- Les réclamations et litiges.

Outre la livraison du Gaz, les Conditions Standard de Livraison assurent l'accès aux prestations disponibles pour le Client, qui figurent dans les Catalogues des Prestations.

Le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) est le seul opérateur à pouvoir intervenir sur le réseau de distribution.

En cas de dépannage, c'est le GRD qui intervient comme aujourd'hui.

Voici ses engagements :

- La garantie de dépannage et d'intervention rapides quel que soit le fournisseur (en cas d'urgence, le GRD prend sans délai les mesures nécessaires et informe les Clients affectés par l'interruption) ;
- La mise à disposition d'un numéro vert accessible 24h/24 (rappelé sur les factures et tous les documents qui vous seront adressés) ;
- En cas de fuite de gaz, le GRD et les pompiers interviennent simultanément en urgence.

Pour le Gestionnaire du Réseau de Distribution, le nom du fournisseur de gaz est une donnée confidentielle.

Sur chaque facture **ENI**, nous vous indiquons le numéro de dépannage d'urgence.

Pour exemple, le numéro d'urgence de GRDF est : 0 800 47 33 33

A utiliser uniquement en cas de problème grave (fuite de gaz, dysfonctionnement du réseau...).

Quelle que soit la difficulté que vous rencontrez, votre chargé de relation clientèle sera toujours en mesure de vous accompagner sur la meilleure marche à suivre.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

## Réunions avec le coordonnateur - article 10.3 du CCP

### Réunion de lancement avec le coordonnateur - article 10.3.1 du CCP

*Présentation des modalités d'organisation de ces réunions :*

## 4.2 Réunions

### Réunions avec les membres :

Sur la demande des membres qui en manifesteront le souhait, ENI organisera également une réunion de bilan annuel. L'interlocuteur commercial animera la réunion. Il pourra être accompagné de vos interlocuteurs dédiés au Service Client. Cette réunion sera organisée soit dans les locaux du membre soit par visio-conférence ou télé-conférence.

### Réunions avec les membres pilotes et le coordonnateur :

ENI s'engage à vous accompagner tout au long de la vie du contrat par un accompagnement personnalisé qui se traduit notamment par :

- ➔ 1 réunion de lancement avec les membres pilotes qui permettra notamment :
  - de présenter les interlocuteurs en charge de la gestion du contrat ainsi que leurs missions
  - de mettre en place les éléments relatifs à la facturation, au suivi, afin de garantir la qualité des prestations ENI et le bon déroulement du changement de fournisseur
  - d'exposer les modalités de facturation ainsi que les procédures de contrôle mises en place
  - d'échanger sur le contenu des tableaux de suivi
  - de planifier les réunions trimestrielles
  - de présenter l'espace client et son délai de mise en place

### Réunion de bilan annuel avec le coordonnateur - article 10.3.2 du CCP

*Présentation des modalités d'organisation de ces réunions :*

## 4.2 Réunions

### Réunions avec les membres :

Sur la demande des membres qui en manifesteront le souhait, ENI organisera également une réunion de bilan annuel. L'interlocuteur commercial animera la réunion. Il pourra être accompagné de vos interlocuteurs dédiés au Service Client. Cette réunion sera organisée soit dans les locaux du membre soit par visio-conférence ou télé-conférence.

### Réunions avec les membres pilotes et le coordonnateur :

ENI s'engage à vous accompagner tout au long de la vie du contrat par un accompagnement personnalisé qui se traduit notamment par :

- ➔ 1 réunion de bilan annuel vous permettant de mesurer l'impact financier de votre démarche, de contrôler vos dépenses et optimiser votre budget énergie.  
Il s'agit d'un bilan complet des consommations et de la facturation dont un modèle est joint à notre offre. Ce rapport annuel comprendra également une synthèse des principaux événements de l'année écoulée, de l'activité avec le GRD, de l'évolution des prix, des optimisations tarifaires,...
- En outre, ENI présentera les chiffres clés de l'année écoulée : périmètre avec ajouts/ retraits de sites, nombre de demandes et délai de traitement, ... Enfin ENI fixera en concertation avec L'ORGANISME les objectifs à venir et établira un plan de progrès



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur





UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

**5. Optimisation des coûts liés au tarif d'utilisation des réseaux de distribution**  
(article 11 du CCP)

15%

**La méthodologie**

Présentation de la méthodologie d'optimisation (règles de calcul) de la formule tarifaire pour l'accès au réseau de distribution :

## 5.1 Méthodologie

Les données utilisées pour effectuer l'optimisation seront celles transmises par le GRD au 1<sup>er</sup> Avril de chaque année

L'étude d'optimisation ne génère pas de coût de la part de GRDF. Voir ci-dessous catalogue des prestations GRDF : « index auto-relevé ou calculé : non facturé »

### Prestations liées à une modification contractuelle



Changement de tarif d'acheminement et/ou de fréquence de relevé



#### ACCÈS A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GRDF par un fournisseur.



#### DESCRIPTION

La prestation permet le changement d'option tarifaire d'acheminement ou de fréquence de relevé à la demande du fournisseur.

La fréquence standard de relevé est précisée dans la Prestation « N°24 Relevé cyclique des compteurs ».

Le prix de la prestation ne comprend pas l'évolution ou le changement éventuel de matériel, ni le surcoût lié à une fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard (cf. Prestation « N°303 Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard »).



#### STANDARD DE RÉALISATION

Au plus tôt, vingt-huit jours calendaires après la demande.



#### PRIX

- Changement de tarif d'acheminement avec conservation de la fréquence de relevé :
  - o Index auto-relevé ou calculé : non facturé
  - o Index relevé par GRDF : cf. Prestation « N°521 Relevé spécial (hors changement de fournisseur) ».
- Augmentation de la fréquence du relevé, avec ou sans changement de tarif d'acheminement (fréquence semestrielle vers fréquence mensuelle) : 171,04 € HT soit 205,97 € TTC (23%)  
Cette prestation inclut un « Relevé spécial ».

L'étude d'optimisation ne génère pas de coûts afférents aux modifications physiques à prévoir : sans objet

L'optimisation peut avoir lieu dans les cas suivants :

- Soit dans les 3 mois suivant la bascule initiale du périmètre en accord avec le membre pour les plus gros points de livraison le nécessitant ;
- Soit après la mise à jour des CAR ayant lieu au 1<sup>er</sup> avril de chaque année ;
- Soit lors des ajouts de sites.

**Avant de procéder aux optimisations tarifaires, ENI les validera avec les membres.**

ENI pourra procéder chaque année lors de l'actualisation des CAR à une optimisation des tarifs de distribution (T1, T2, T3) si nécessaire. En effet, un tarif de distribution non adapté impacte la performance économique de votre offre. Nous vous



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

proposerons alors des possibilités d'amélioration. Les deux optimisations majeures sont l'actualisation annuelle des CAR (impactant l'abonnement) et l'optimisation du tarif de distribution T1/T2/T3 (impactant l'abonnement, l'énergie et les modalités facturation). Ce service est compris dans notre offre.

### Focus sur l'optimisation des tarifs de distribution

L'optimisation tarifaire, c'est choisir un tarif d'acheminement de gaz qui corresponde véritablement à la consommation d'un site. Après analyse de la consommation de chaque site, le meilleur tarif sera déterminé par nos équipes afin d'optimiser vos coûts.

Rappelons quelques notions :  
Chaque site ou Point de Comptage et d'Estimation (PCE) est défini par une Consommation Annuelle de Référence (CAR), un profil (correspondant à la part hiver de consommation) et un tarif d'acheminement attribué par le Gestionnaire de Distribution.

En effet, le Gestionnaire de Distribution (GRD) doit répercuter le coût de fonctionnement de son réseau et applique pour cela un tarif d'acheminement identique pour tous les fournisseurs.

Pour rappel, le tarif d'acheminement, appelé terme fixe de distribution (TFD), est ajouté au coût du réseau de transport secondaire facturé par le gestionnaire de réseau de transport (GRT) pour constituer le prix de l'abonnement. Le prix de la consommation est, quant à lui, composé du prix de la molécule de gaz ainsi que de son coût d'acheminement. Ce dernier, appelé terme variable de distribution (TVD), varie en fonction de la consommation.

Le tarif d'acheminement calculé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) selon des tranches de consommation évolue chaque année au 1<sup>er</sup> juillet. La Consommation Annuelle de Référence est quant à elle actualisée par le gestionnaire de distribution au 1<sup>er</sup> avril.

Ces tarifs sont définis en fonction de 4 tranches de consommation.

Le tarif T1 appliqué à un PCE dont la consommation est inférieure à 6 MWh ;

Le tarif T2 à un PCE ayant une consommation comprise entre 6 MWh et 299 MWh ;

Le tarif T3 à un PCE de 300 MWh jusqu'à 5000 MWh (sans souscription de capacité journalière) ;

Le tarif T4 à un PCE dont la consommation est supérieure à 5000 MWh (avec capacité journalière souscrite).

GRDF facture ses tarifs en appliquant les prix des deux grilles tarifaires ci-dessous. En conséquence, une partie du prix est répercutée dans la part abonnement de la facture du fournisseur, l'autre dans la part consommation.

### Pourquoi faut-il optimiser ces tarifs ?

Initialement, le tarif d'acheminement est choisi en fonction de la **consommation du site**.

Or, au cours du contrat, la consommation peut augmenter ou diminuer et ainsi **changer de tranche** pour son tarif d'acheminement.

Le tarif initial n'est donc plus adapté à la consommation du PCE, ce qui vient impacter négativement la facture.

C'est pour cette raison qu'il est plus avantageux de changer de tarif de distribution afin de bénéficier de **tarifs optimisés**.

## Annexe - Outil d'optimisation tarifaire

### FOCUS SUR LES T4

#### a. Généralités

Pour les sites dont la consommation est importante (> à 5000 MWh /an en théorie), le membre souscrit une **CJA**, Capacité Journalière d'Acheminement (contrairement aux sites T1 T2 et T3 pour lesquels la capacité d'acheminement est normalisée en fonction de leur profil de consommation notamment).

De ce fait, à un terme fixe de distribution, issu des tarifs ATRD mis à jour chaque année par la CRE, viendra s'ajouter un terme de capacité de distribution dans le calcul de la part abonnement et son montant dépendra du niveau de CJA souscrite. Plus la réservation de CJA est importante, plus le terme de capacité sera élevé.

La détermination du niveau optimal de CJA de référence (souscription annuelle, avec ou sans compléments mensuels) est primordiale, car en cas de dépassement, le GRD prévoit l'application de pénalités qui sont refacturées par le fournisseur.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Dans le cas d'un T4, l'optimisation portera sur le niveau optimal de Capacité journalière d'acheminement (CJA) à souscrire auprès du GRD.

Le client et son fournisseur souscrivent pour le site concerné une **CJA annuelle, de référence**, dont le niveau est identique pour tous les jours de l'année (un « bandeau »). Il est possible de :

- Souscrire une CJA mensuelle ou journalière complémentaire de façon anticipée, ou de façon adhoc lors d'un dépassement constaté dans le respect du délai et des règles exigés par le GRD
- Augmenter ou baisser le niveau de CJA de référence (annuelle), en respectant la règle de pérennité\* prévue par les GRD dans le cadre des contrats d'acheminement.

\* Explication de la règle de pérennité (12 mois) :

Principe : le client peut augmenter ou baisser sa CJA de référence (annuelle) si et seulement si il n'y a pas eu de mouvement inverse durant les 12 mois précédents.

Une baisse est refusée par le GRD s'il y a une hausse dans les 12 mois précédents.

En cas de non-respect de cette règle, le GRD facturera le fournisseur qui refacturera au membre un complément de prix. La nouvelle souscription sera valable 12 mois et reconduite tacitement.

**b. Modalités de suivi de l'utilisation de la CJA**

ENI propose au membre de suivre sa CJA via l'espace client et avec le chargé de clientèle.

- **Via l'espace client** : le Client peut visualiser la CJA souscrite et le pourcentage d'utilisation de cette CJA souscrite par jour ; il peut indiquer un seuil d'alerte (%) pour lequel il recevra un e-mail en cas de dépassement. Cette alerte permet notamment d'être averti d'une hausse de niveau de consommation quotidienne et d'anticiper le cas échéant un complément mensuel ou prévenir l'application des pénalités de dépassements.
- **Le Chargé de Clientèle (CC) informe le Client par mail au moins une fois par semaine du dépassement de sa capacité sur le mois M.**

**c. Optimisation tarifaire (hors dépassement)**

Afin de s'assurer que le niveau de CJA de référence, annuelle, est bien en adéquation avec la consommation du site, l'interlocuteur commercial réalisera, **sur demande du membre**, une étude spécifique qui consiste à analyser les consommations journalières des 2 dernières années.

Si ces dernières sont en deçà du seuil de CJA souscrite, alors une CJA moindre sera proposée au membre, sous réserve de validation du GRD.

Ce nouveau niveau de CJA abaissé devra permettre de couvrir les éventuels pics de consommation observés dans le passé. Cette optimisation n'est réalisable que si le site n'a pas subi de changement (process, machines, etc).

Dans son étude, l'interlocuteur commercial tiendra compte du montant éventuel des pénalités en cas de dépassement.

En effet, le montant du terme de capacité dépendant de la réservation de CJA, il peut parfois être plus intéressant de souscrire une CJA moindre et de payer des pénalités pour les rares dépassements identifiés au cours de l'année de consommation, ou de payer un complément mensuel de capacités.

L'interlocuteur commercial peut également vous suggérer de passer en T4 un site T3 avec une forte consommation.

Attention cependant car un site T3 n'a pas forcément intérêt à passer en T4 compte tenu du terme de capacité de distribution ainsi que de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) dont les montants viennent relever de façon significative la part abonnement. De plus, avec le tarif T3 qui bénéficie de la capacité normalisée (réglementée) il n'y a aucun risque de dépassement et de facturation associée.

**d. Gestion et accompagnement en cas de dépassement de CJA**

Lors d'un dépassement, 4 possibilités s'offrent au membre. Elles ont des couts différents compte tenu de la situation de chaque site et de ses prévisions d'utilisation du gaz naturel à court et moyen terme.

**1- Le Client ne souhaite pas optimiser sa CJA** : des pénalités journalières lui sont alors facturées jusqu'à ce que sa consommation baisse en deçà du seuil de 3% de dépassements.

**2- Le Client souhaite optimiser sa CJA seulement sur le mois de dépassement, et ne pas rehausser la CJA annuelle de référence** : un **complément mensuel** lui sera alors facturé sur ce mois. Cette souscription complémentaire sera à réaliser dans le respect des délais (GRD + Eni) et des règles du GRD.

**3- Le Client souhaite optimiser sa CJA de référence (annuelle) : augmenter de façon pérenne sa CJA annuelle :**

- **1ER CAS** : site nouvellement raccordé : le Client peut optimiser sa CJA jusqu'au 15 du mois M pour une prise en compte dès le début du mois M.
- **2ER CAS** : site déjà raccordé : le Client peut optimiser sa CJA pour une prise en compte dès le début du mois M+1.



4- Le Client peut combiner deux options : souscrire un complément mensuel pour effacer la pénalité sur le mois M et optimiser sa CIA sur M+1.

\* **Particularités des souscriptions mensuelles** : ci-dessous les délais exigés par le GRD pour ses opérations. A ces délais doivent s'ajouter le temps des échanges entre ENI et le membre, puis sa validation pour les modifications de souscriptions

- Délais GRD pour les compléments mensuels de CIA (hors délai ENI supplémentaire) :
  - o 28 jours pour un complément mensuel
  - o 15 jours pour un complément journalier
 Ces délais peuvent être réduits dans certaines conditions.
- Délais GRD en cas de dépassements constatés en M ou M-1 : une procédure « d'urgence »
  - o Hausse de la CIA annuelle de référence à compter de la demande de hausse (à noter que cette date sera après celle après la validation du site concerné)
  - o Complément mensuel de CIA : avec effet au 1<sup>er</sup> jour de M, et effet rétroactif au 1<sup>er</sup> jour de M-1 si et seulement si il y a un dépassement constaté le dernier jour de M-1 (si la demande est faite par le fournisseur le 1<sup>er</sup> jour ouvré du mois M après avoir reçu la validation du membre)

**e. Tarification des CIA mensuelles ou journalières souscrites en complément de la CIA annuelle**

Principe : souscrire des compléments mensuels ou journaliers coûte plus cher, ce n'est pas 1/12<sup>ème</sup> du montant annuel mais un système de **coefficient multiplicateur du cout de la capacité annuelle**.

Ces coefficients, déterminés par la CRE, figurent notamment dans la grille ATRT.

Ex : souscrire de la capacité mensuelle complémentaire en Février coûte 8/12 \* capacité annuelle, soit 8 fois plus cher que la « mensualité d'une CIA souscrite annuellement.

**3.2.4.4 En sortie du réseau principal, sur le réseau régional et en livraison**

Capacité	Conditions particulières	Coefficient
Mensuelle	Janvier - Février	8/12 du terme annuel
	Décembre	4/12 du terme annuel
	Mars - Novembre	2/12 du terme annuel
	Avril - Mai - Juin - Septembre - Octobre	1/12 du terme annuel
	Juillet - Août	0.5/12 du terme annuel
Quotidienne	Sans objet	1/30 du terme mensuel

Le cout de la capacité quotidienne est lui équivalent) : 1/30 / (coefficient du mois \* cout annuel).

Présentation ci-dessous de(s) origine(s) des données et informations associées à chaque point de livraison utilisées pour réaliser les études d'optimisation tarifaire :

Les données utilisées pour effectuer l'optimisation seront celles transmises par le GRD au 1<sup>er</sup> Avril de chaque année : CAR, profils, fréquence de relève

L'étude d'optimisation proposée à chaque membre met-elle en avant les éventuels coûts afférents aux prestations annexes du GRD concerné conformément au catalogue des prestations du GRD

OUI  NON

Si oui, préciser la méthode de prise en compte :

L'optimisation des tarifs de distribution n'est pas payante d'un point de vue « catalogue de prestations du GRD ». Si toutefois certains PCE changent de fréquence de relève, le GRD pourra vous facturer des frais liés à la modification du type de comptage.

En effet, depuis 2015 et la délibération de la CRE afférente, c'est le GRD qui fait évoluer les fréquences de relèves, tout comme les CAR, profils, en fonction du niveau de consommation des sites.



L'étude d'optimisation proposée à chaque membre met-elle en avant les éventuels coûts afférents aux modifications physiques à prévoir par le membre pour ses installations propres.

OUI  NON

Si oui, préciser la méthode de prise en compte :

L'optimisation des tarifs de distribution n'est pas payante d'un point de vue « catalogue de prestations du GRD ». Si toutefois certains PCE changent de fréquence de relève, le GRD pourra vous facturer des frais liés à la modification du type de comptage.  
En effet, depuis 2015 et la délibération de la CRE afférente, c'est le GRD qui fait évoluer les fréquences de relèves, tout comme les CAR, profils, en fonction du niveau de consommation des sites.

## Méthodologie de présentation des études d'optimisation aux membres

Précisions sur le format d'échange et le(s) type(s) de support(s) utilisé(s) pour la présentation des études d'optimisation aux membres :

### 5.2 Méthodologie de présentation des études d'optimisation aux membres

- Après avoir identifié les sites dont la CAR a évolué de façon significative, à la hausse comme à la baisse, par rapport à l'année passée, ENI enverra aux membres de l'ORGANISME un tableau récapitulatif des sites pouvant faire l'objet d'une optimisation tarifaire.
- Une fois validée par les membres, l'étude d'optimisation sera envoyée à chaque membre sous la forme d'un fichier Excel mettant en évidence les sites pouvant être optimisés et le gain obtenu par site selon la méthode décrite précédemment.
- Le membre disposera d'un délai de 30 jours pour accepter l'étude puis ENI fera la demande de changement de tarif de distribution auprès du GRD.
- Ce sont vos interlocuteurs dédiés du service client et du service commercial qui réaliseront cette opération d'optimisation auprès des membres.
- Cette étude sera renouvelée chaque année après la mise à jour des CAR et Profils opérés par le GRD au 1<sup>er</sup> avril. Cependant ces données n'étant actualisées qu'un mois après cette date dans notre système, ENI ne proposera l'étude au cours du second mois suivant l'actualisation des CAR et Profils, c'est-à-dire en mai.

Présentation de la pédagogie avec laquelle le candidat présentera l'optimisation au membre. ; ENI joindra à son mail une note explicative du fichier que le membre recevra.

Exemple du fichier qu'ENI enverra aux membres :

Outil d'optimisation tarifaire

Nom du site	CPV/Dr	N° de PCE	CAR	PROFIL	Capacité journalière (MWh/jour)	Tarif Acheminement (T)	Tarif optimum	Coût total annuel (transport + distribution)	Tarif actuel	Coût total annuel (transport + distribution)	Gain de l'optimisation tarifaire
1	35000 RENNES	14463386283083	350	P012		T2	T2	3 945,23	T2	4 153,54	- 208,31
2	35000 RENNES	14469319793498	246	P012		T2	T2	2 966,99	T2	2 966,99	-
3	29200 BREST	14602170726056	321	P012		T2	T3	4 772,75	T2	4 908,11	- 135,36
4	29200 BREST	14621128724623	228	P012		T2	T2	3 527,60	T2	3 527,60	-



UNION EUROPÉENNE

Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

Dans le fichier ci-dessus, le membre constatera qu'en appliquant le tarif T3 plutôt que le tarif actuel T2, ce dernier pourrait économiser 208,31 €/an.  
En revanche, le site 2 est dans la bonne tranche tarifaire à savoir T2. L'optimisation n'est donc pas nécessaire.

*Le candidat joindra à son mémoire technique le(s) modèle(s) de présentation et d'explication des études d'optimisation proposées aux membres :*

*Présentation de la pédagogie avec laquelle le candidat présentera et explicitera aux membres les études d'optimisation proposées :*

Il s'agit d'un fichier Excel avec les données par site, vous permettant de voir le gain au global, par site, par membre etc.

Cette proposition fera l'objet d'une présentation succincte et d'informations relative à la mise à jour des tarifs notamment ATRT intervenant en Avril de chaque année.

Outil d'optimisation tarifaire

Nom du site	CP/Ville	N° de PCE	CAR	PROFIL	Capacité journalière (MWh/jour)	Tarif Acheminement (T)	Tarif optimum	Coût total annuel (transport + distribution)	Tarif actuel	Coût total annuel (transport + distribution)	Gain de l'optimisation tarifaire
1	35000 RENNES	14463386283085	350	P012		T2	T3	3 945,23	T2	4 153,54	- 208,31
2	35000 RENNES	14469319793498	246	P012		T2	T2	2 966,98	T2	2 966,98	-
3	29200 BREST	14602170726056	321	P012		T2	T3	4 772,75	T2	4 908,11	- 135,36
4	29200 BREST	14621128724623	228	P012		T2	T2	3 527,60	T2	3 527,60	-

*Présentation de la méthode et du processus de relance des membres :*

## Le processus d'information du coordonnateur

*Présentation du processus d'information du coordonnateur préalablement à la phase d'optimisation (validation méthodologique et échéancier) :*

### 5.3 Le processus d'information du coordonnateur et des membres

Lors de la mise au point du marché, ENI définira avec l'ORGANISME les informations qui devront lui être communiquées dans le cadre de la campagne d'optimisation.

A minima ENI :

communiquera à l'ORGANISME le tableau d'optimisation de l'ensemble du périmètre avant l'envoi aux membres courant Avril.

définira avec l'ORGANISME le seuil à partir duquel ENI proposera l'optimisation aux membres, courant Avril enverra l'étude à chaque membre et tiendra informé le coordonnateur du choix du membre avant Mai

informera l'ORGANISME des demandes de changement d'option tarifaire dans les 15 jours suivant l'envoi de l'étude transmettra à l'ORGANISME un fichier de périmètre avec les tarifs de distribution mis à jour.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

*Présentation du processus d'information du coordonnateur au cours de la phase de bascule (échange régulier sur l'état d'avancement).*

### 5.3 Le processus d'information du coordonnateur et des membres

Lors de la mise au point du marché, ENI définira avec l'ORGANISME les informations qui devront lui être communiquées dans la cadre de la campagne d'optimisation.

A minima ENI :

- communiquera à l'ORGANISME le tableau d'optimisation de l'ensemble du périmètre avant l'envoi aux membres courant Avril.
- définira avec l'ORGANISME le seuil à partir duquel ENI proposera l'optimisation aux membres, courant Avril
- enverra l'étude à chaque membre et tiendra informé le coordonnateur du choix du membre avant Mai
- informera l'ORGANISME des demandes de changement d'option tarifaire dans les 15 jours suivant l'envoi de l'étude
- transmettra à l'ORGANISME un fichier de périmètre avec les tarifs de distribution mis à jour.

*Présentation du processus d'information du coordonnateur au terme de la phase d'optimisation (destinataire des choix des membres) :*

### 5.3 Le processus d'information du coordonnateur et des membres

Lors de la mise au point du marché, ENI définira avec l'ORGANISME les informations qui devront lui être communiquées dans la cadre de la campagne d'optimisation.

A minima ENI :

- communiquera à l'ORGANISME le tableau d'optimisation de l'ensemble du périmètre avant l'envoi aux membres courant Avril.
- définira avec l'ORGANISME le seuil à partir duquel ENI proposera l'optimisation aux membres, courant Avril
- enverra l'étude à chaque membre et tiendra informé le coordonnateur du choix du membre avant Mai
- informera l'ORGANISME des demandes de changement d'option tarifaire dans les 15 jours suivant l'envoi de l'étude
- transmettra à l'ORGANISME un fichier de périmètre avec les tarifs de distribution mis à jour.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

**6 Rattachement/ détachement d'un nouveau point de livraison – articles 9.1 et 9.2 du CCP**

**5%**

**La méthodologie**

*Présentation de la méthodologie de prise en compte et de gestion des ordres de service :*

## Rattachement et détachement d'un point de livraison

### 6.1 Méthodologie

#### 6.1.1 Présentation de la méthodologie

Il faut distinguer le rattachement à une date différée des sites faisant partie du marché de ceux qui seront à rattacher en cours de marché.

**S'agissant des 1<sup>er</sup>** : lors de l'intégration des données, ENI a pris également en compte les points déjà en offre de marché lors de la bascule et dont la date d'intégration est postérieure à la date de début de fourniture. En conséquence, il n'est pas nécessaire pour un membre de formaliser le rattachement de ces sites par un ordre de service. Ces sites ne rentrent pas en compte dans la clause de fluctuation de parc. Le membre sera prévenu 31 jours calendaires avant la date de rattachement comme le prévoit le marché.

**Pour les 2<sup>nd</sup>**, le L'ORGANISME permet aux membres de rattacher, pendant la durée du contrat, des sites non prévus dans le bordereau de prix initial. A chaque demande d'un membre, ENI informera le L'ORGANISME.

Ce service est valable pour les sites profilés dans les limites fixées au cahier des charges soit **15% du volume de CAR totale du marché**.

ENI s'engage à rattacher de nouveaux points de livraison aux mêmes conditions tarifaires de la manière suivante (sous réserve d'acceptation par le Gestionnaire du Réseau de Distribution de l'inscription du point de livraison dans le périmètre de facturation d' ENI et, le cas échéant, de sa mise en service).

ENI fournit aux membres le modèle d'ordre de service prévu par le L'ORGANISME pour le rattachement d'un nouveau site.

L'ordre de service contient les renseignements suivants :

- L'adresse du Point de Livraison ainsi que le type de bâtiment concerné et les usages,
- La date de mise en service,
- La consommation annuelle de référence ou prévisionnelle du Point de Livraison concerné,
- La référence du Point de Comptage et d'Estimation du Point de Livraison concerné,

Après avoir rempli les différents champs du formulaire, le membre le transmet au responsable du contrat au Service Client. Ce dernier réalise toutes les démarches nécessaires pour valider les sites auprès du GRD.

En outre, si un PDL était oublié lors du recensement des besoins, ENI le rattacherait suivant la méthodologie présentée ci-dessus.

### *Rattachement d'un PDL*





UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

1-Transmission par le **membre** de l'ordre de rattachement (modèle joint à l'annexe 1 du CCTP) :  
Les demandes devront être envoyées à l'adresse mail de l'interlocuteur dédié : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)

Confirmation de la prise en compte de la demande au membre . ENI informe également le coordonnateur et le membre pilote.



2- ENI procède à la demande de rattachement du PDL auprès du gestionnaire de réseau au nom et pour le compte du membre conformément aux délais du GRD indiqués ci-dessous, comprenant le délai de traitement interne de 2 jours ouvrés.



3- ENI transmet un mail au membre ayant fait la demande de rattachement pour lui confirmer la prise en compte de sa demande par le gestionnaire de réseau ainsi que la date de fourniture prévisionnelle.  
Par la suite ENI renverra l'ordre de service complété et signé au membre.



4- Le **gestionnaire de réseau** assure le rattachement du PDL au périmètre d'ENI.

Le délai de traitement dépend du GRD. Il convient de distinguer 2 cas :

➤ **1<sup>er</sup> cas : pour un site fourni en gaz : changement de fournisseur – (CHF)**

Toute demande doit lui être adressée **au moins 6 jours** avant la date prévue pour le début des prestations.

**La prestation de demande de changement de fournisseur n'est pas facturée par le gestionnaire de réseau excepté si le membre fait une demande de relève spéciale. Dans ce cas ENI refacturera au membre le prix de la relève conformément au catalogue des prestations GRDF.**

➤ **2<sup>ème</sup> cas : pour un site non raccordé ou inoccupé : mise en service – (MES)**

○ **Si le compteur est déjà posé et si le gaz n'a pas été coupé depuis plus de 6 mois** : toute demande doit lui être adressée **au moins 7 jours** avant la date prévue pour le début des prestations ;

○ **Si le compteur n'est pas posé** : toute demande doit lui être adressée **au moins 23 jours** avant la date prévue pour le début des prestations.

**La prestation de demande de mise en service ( MES) est facturée sur la base des données figurant dans le Catalogue des prestations GRDF.**

### 6.1.2 Moyens mis en œuvre pour chiffrer les PDL non prévus au marché

Pour le rattachement des PDL non mentionnés dans le marché, ENI vous fournit un outil de calcul qui vous permettra de déterminer le prix de l'abonnement pour chacun d'eux.

Chaque membre pourra calculer le prix de l'abonnement du PCE qu'il souhaite rajouter, en introduisant son code postal et sa commune de rattachement, sa CAR, son profil et son tarif de distribution.

**Annexe – Calcul abonnement**

### 6.1.3 Détachement d'un PDL

Réception par ENI d'un ordre de service contenant les informations ci-dessous :

• L'objet et le motif de la demande et le contact technique ;



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

La référence du Point de Comptage et d'Estimation du Point de Livraison concerné ;  
L'adresse du Point de Livraison ;  
La date de fin d'exécution des prestations relatives à ce Point de Livraison.

## Détachement d'un PDL

1-Transmission par le **membre** de l'ordre de détachement :

Les demandes devront être envoyées à l'adresse mail de l'interlocuteur dédié : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)

Confirmation de la prise en compte de la demande au membre . ENI informe également le coordonnateur et le membre pilote.



2-A réception de la demande, **ENI** la prendra en compte différemment selon le cas :

**1<sup>er</sup> cas** : dans le cas d'un changement de fournisseur (CHF), **ENI** n'intervient pas auprès du Gestionnaire de réseau puisque c'est le nouveau fournisseur qui en fait la demande.

**2<sup>ème</sup> cas** : dans le cas d'une démolition, de cessation d'activité ou d'un changement définitif d'énergie, **ENI** procède à la demande de détachement du PDL auprès du gestionnaire de réseau au nom et pour le compte du membre.

L'ordre de détachement doit être transmis à **ENI** dans un délai minimum de 10 jours ouvrés avant la date demandée pour la fin d'exécution des prestations par **ENI**.



3- **ENI** transmet un mail au membre ayant fait la demande de détachement pour lui confirmer la prise en compte de sa demande par le gestionnaire de réseau ainsi que la date de fourniture prévisionnelle.

Par la suite **ENI** renverra l'ordre de service complété et signé au membre.



4- Le **gestionnaire de réseau** assure la réalisation de la prestation en prenant contact avec le membre afin de fixer un rendez-vous pour résilier le PDL.

La prestation sera refacturée par **ENI** lors de l'envoi de la dernière facture.

(Le délai de résiliation d'un point mis hors service est fixé selon les données figurant dans le catalogue des prestations GRDF - <http://www.GRDF.fr/> )

### 6.1.4 Moyens humains mis en œuvre

La procédure de rattachement ou de détachement de points de livraison est gérée par vos chargés de clientèle dédiés . Le membre n'intervient pas auprès du GRD.

Vos contacts Service Client principaux :



**Sonia Sohier**

Chargé de Clientèle Marché Public  
Ligne directe : +33 (0)1 47 48 78 42  
Email : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)



**Isabelle Delforge**

Chargé de Clientèle Marché Public  
Ligne directe : +33 (0)1 47 48 81 22  
Email : [isabelle.delforge@eni.com](mailto:isabelle.delforge@eni.com)

## 2.1.2.8 Le paramétrage et l'utilisation des services dont vous avez besoin

### Ajouter des sites

Le membre peut réaliser les demandes d'ajouts de sites directement à partir de l'Espace Client.

Les administrateurs et les utilisateurs ayant un niveau de droit suffisant (ce qui nécessite que l'administrateur donne la permission à ses utilisateurs pour cette fonctionnalité) peuvent effectuer leurs demandes d'ajouts de sites via l'Espace Client.

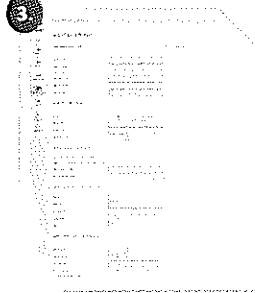
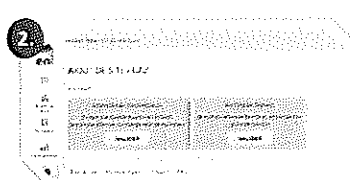
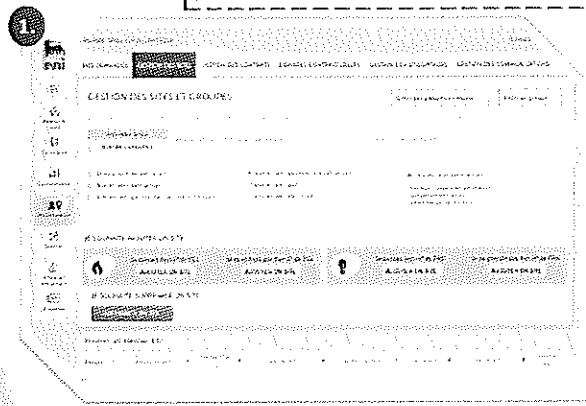
Pour cela, il leur suffira de compléter un formulaire avec les informations nécessaires pour effectuer cette demande auprès du GRD.

Après la validation du formulaire, l'administrateur ou l'utilisateur reçoit un email automatique de bonne prise en charge de la demande et celle-ci est affichée dans un nouveau portlet 'Mes demandes' visible dans l'onglet 'Administration'. Dans ce portlet, le client pourra voir l'ensemble de ses demandes d'ajout de sites ainsi que le statut de la demande.

### Possibilité pour les administrateurs de parc fluctuant d'ajouter des sites gaz



A partir de l'onglet « Gestion des sites », l'administrateur ou l'utilisateur ayant les droits pour faire une demande d'ajout de sites en Changement de fournisseur ou en Mise en Service qui connaisse ou non son numéro de PCE



65

Ggas & power

## 2.1.2.9 La possibilité de contacter directement votre Service Client

L'utilisateur peut :

- Visualiser les coordonnées téléphoniques et postales s'il souhaite contacter le service client par téléphone ou courrier ;
- Faire sa demande directement en ligne via le formulaire de contact.

Une demande via le formulaire de contact engendre directement une **création d'intervention** au service client.

*Présentation du processus de validation auprès des membres et de prise en compte des dates de rattachement postérieures au 01/01/2020 ; cas des points de livraison figurant en annexe de l'acte d'engagement du 1<sup>er</sup> marché subséquent et dont l'intégration interviendra en cours d'exécution des prestations :*

### 6.1.1 Présentation de la méthodologie

Il faut distinguer le rattachement à une date différée des sites faisant partie du marché de ceux qui seront à rattacher en cours de marché.



UNION EUROPÉENNE



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

S'agissant des 1<sup>er</sup> : lors de l'intégration des données, ENI a pris également en compte les points déjà en offre de marché lors de la bascule et dont la date d'intégration est postérieure à la date de début de fourniture. En conséquence, il n'est pas nécessaire pour un membre de formaliser le rattachement de ces sites par un ordre de service. Ces sites ne rentrent pas en compte dans la clause de fluctuation de parc.

*Présentation du processus d'information du coordonnateur tel que prévu au CCP :*

Dès le 30/04, les membres pourront suivre sur l'Espace Client leur demandes d'ajouts ou de retraits de sites. Cette fonctionnalité permettra notamment d'ici fin 2019 de pouvoir joindre les OS directement sur l'Espace Client et le demandeur sera averti par mail de l'avancée de sa demande.