



Être au plus près de vos attentes et de vos préoccupations est une de nos priorités. Cela se traduit par toujours plus de services innovants.

Après la mise en place d'un nouvel espace producteur, nous lançons progressivement, sur l'espace public du site OA, un Chatbot : un assistant numérique conversationnel.

Son rôle ? Répondre 24h/24h à la majorité de vos demandes. Disponible sur le site

→ www.edf-oa.fr, ce service est entièrement gratuit. Autre nouveauté à découvrir dans

cette lettre : l'info SMS pour le suivi de la facture. Lancée au mois d'avril, les premiers retours sont très positifs.

Tous ces services ont un seul but : faciliter la gestion de votre contrat et de vos factures et poursuivre notre volonté d'une relation sereine et efficace. C'est pour cette raison qu'à EDF OA, nous vous encourageons à opter pour le paiement par virement. Plus rapide et plus sûr, il présente de nombreux avantages et simplifiera le règlement de votre production.

Autre actualité, vous êtes nombreux à nous solliciter vis-à-vis d'une caution à payer depuis le 1^{er} janvier 2018 pour tout nouveau projet photovoltaïque strictement supérieur à 9 kWc. Des éléments de réponse vous sont donnés dans cette Lettre.

Poursuivant cette dynamique, d'autres nouveautés sont en réflexion. Espérant qu'elles sauront répondre à vos attentes, je reviendrai vers vous pour vous les présenter dans nos prochaines Lettres du Photovoltaïque.

Thierry Raison,

Directeur en charge des Obligations d'Achat

TOUT SAVOIR

Que faire en cas d'intervention sur mon compteur ?

Dans la vie d'un contrat d'achat, plusieurs événements peuvent impacter la facturation. Une intervention sur le compteur en fait partie car elle a un impact sur l'affichage des index de production. Il est donc très important de signaler cette intervention. Pour un règlement facilité, les index relevés à chaque étape de l'intervention doivent bien être déclarés. Retour sur l'ensemble des démarches à connaître.



● Pourquoi une intervention sur le compteur ?

Un compteur peut être changé pour plusieurs raisons : défaillance, changement pour une nouvelle technologie etc. C'est le gestionnaire de réseau qui a la charge du compteur de production et celui dit « de non-consommation », c'est-à-dire celui qui comptabilise l'énergie utilisée par l'installation pour fonctionner. Cette énergie n'étant pas injectée sur le réseau, elle doit être comptabilisée pour être déduite de la facture.

En cas de défaillance, c'est au producteur de prendre contact avec son gestionnaire de réseau pour l'avertir. En cas de changement à l'initiative du gestionnaire de réseau, habituellement, le titulaire du contrat en est informé en amont.

● Que faire lors de l'intervention ?

En cas de changement de compteur ou de remise à zéro, il faut additionner l'énergie produite avant l'intervention et après l'intervention. Ainsi, tous les index doivent bien être déclarés dans la facture suivant l'intervention.

Voici les étapes à respecter :

- 1- Le jour de l'intervention (changement ou remise à zéro du compteur), noter la date et les index de l'ancien compteur. Si le nouveau compteur a un index différent de 0, noter les index de démarrage.
- 2- Le jour anniversaire de relève, relever les index sur le nouveau compteur, comme à l'accoutumée.
- 3- Réaliser sa facture en ligne en choisissant l'option « changement de compteur » : accéder à la page dédiée sur le site OA → [accéder à la page dédiée sur le site OA](#)



→ Découvrez ces étapes en images à la fin de cette Lettre ou sur notre site internet

● Pas d'accès Internet ? Comment s'assurer de recevoir son règlement ?

La facture doit refléter le changement de compteur. Voici les données obligatoires à mentionner :

Pour l'ancien compteur de production / non consommation :

- Le nouvel index relevé le jour de dépose de l'ancien compteur

- L'ancien index relevé l'année précédente

Ancien compteur de production avant intervention ENEDIS	
Date nouveau relevé du :
Date ancien relevés du :

Valeur du nouvel index (P1) :
Valeur de l'ancien (P2) :
Production de l'ancien (P1-P2) :

La différence des deux donne la production entre la dernière date anniversaire de facturation et le changement de l'ancien compteur.

Pour le nouveau compteur :

- Le nouvel index relevé le jour anniversaire de facturation

- L'ancien index : 0 (si nouveau compteur ou remise à 0) ou l'index relevé si différent de 0

Ancien compteur de production avant intervention ENEDIS	
Date nouveau relevé du :
Date ancien relevés du :

Valeur du nouvel index (P1) :
Valeur de l'ancien (P2) :
Production de l'ancien (P1-P2) :

La différence des deux donne la production entre la date de changement de compteur et la date anniversaire de relève.

Enfin, l'addition des productions des deux compteurs donne la quantité totale d'énergie produite sur une période donnée. À cette quantité, il faut enlever, au besoin, la quantité d'énergie relevée grâce au compteur de « non-consommation ».

Production de kWh livrés (net des auxiliaires).	$P_{net} = [P1-P2] + [P3-P4] - [(A1-A2) + (A3-A4)]$:
---	---

La différence des deux donne la quantité d'énergie à facturer aux services d'EDF OA.

* A1-A2-A3-A4 (différents index de non-consommation)



RELATION PRODUCTEUR EDF OA innove et lance son ChatBot, un service supplémentaire aux producteurs.

Service gratuit et immédiat, le ChatBot, un robot virtuel de conversation, répond à vos demandes 24h/24h !

Testé auprès d'un panel de producteurs de décembre 2017 à l'été 2018, le ChatBot est en phase de déploiement progressif auprès de tous les producteurs. Le principe ? Des « connaissances » génériques ont été intégrées au robot pour lui permettre d'apporter une réponse à la

majorité des questions, notamment sur les domaines « facturation », « contrat » et « accès à l'espace personnel ».

● Des réponses génériques

Le ChatBot est un assistant numérique conversationnel. Il est uniquement en capacité d'apporter une réponse générique : il n'accède pas au dossier personnel des producteurs et ainsi, ne pourra pas, par exemple, vous communiquer l'échéance du paiement d'une facture ou la date de signature de votre contrat. Par contre, le robot pourra vous renseigner sur les délais contractuels, les démarches à entreprendre en cas de vente de votre installation, par exemple. Une excellente alternative au téléphone, au mail ou au courrier.

Chatbot : Vite lu

170 connaissances intégrées

4 400 conversations depuis décembre 2017

80 % des conversations réussies

"Comment faire ma facture?" est la question la plus posée



Optez pour le Virement !

Plus sûr, plus fiable, plus rapide et plus écologique : voici les avantages du paiement par virement.

Le paiement par virement est un mode de paiement sécurisé et rapide. Gagnez du temps ! Plus besoin de déposer votre chèque à votre banque et plus de risque de le perdre.

EDF OA s'engage également dans une démarche de développement durable et veille à limiter son empreinte écologique. Le virement c'est 0 papier et la suppression des émissions de CO₂ dues à l'acheminement du chèque papier par courrier.

Alors n'hésitez plus ! Connectez-vous dès à présent sur votre espace producteur, munissez-vous de votre IBAN et enregistrez-le en ligne. Cela ne vous prendra que 5 minutes. Découvrez en images les avantages du virement sur le site www.edf-oa.fr.

→ Plus d'infos sur le site www.edf-oa.fr.



Le suivi de sa facture par SMS, c'est désormais possible !

Depuis le 1^{er} trimestre 2018, EDF OA communique aux producteurs par SMS la date d'émission du paiement. Un SMS est également envoyé lorsque la facture a besoin d'une analyse complémentaire. Pour profiter de ce service gratuit, pensez bien à nous transmettre votre numéro de mobile ou à le saisir dans votre espace personnel.

→ <https://solaire.edf-oa.fr/oasv2/login.action>

CHIFFRES CLÉS* DE LA RELATION PRODUCTEUR (AU 1^{er} DÉCEMBRE 2018)

Vous êtes **396 000** producteurs (ayant un ou plusieurs sites)

435 000 Factures traitées en 2018

380 000 Contrats signés ou en cours de signature

Nombre d'appels et de mails reçus en 2018* : **4 300** appels et **1 600** mails en moyenne par semaine
* Chiffres au 1^{er} décembre 2018

RÉGLEMENTAIRE

Tout savoir sur la caution demandée depuis le 1^{er} janvier

Le nouvel arrêté tarifaire photovoltaïque, entré en vigueur le 11 mai 2017, prévoit de nouvelles démarches pour les producteurs. Parmi elles, l'arrêté prévoit depuis le 1^{er} janvier 2018 le paiement d'une caution.

Le législateur a souhaité ainsi dissuader les producteurs d'émettre des demandes de raccordement (DCR) pour des projets qui finissaient – pour certains - par être abandonnés.

● **Pour qui ?** Tous les producteurs photovoltaïques déposant une demande de raccordement à partir du 1^{er} janvier 2018 pour un projet d'une puissance comprise entre 9 kWc (non inclus) et 100 kWc (inclus) et souhaitant bénéficier d'un contrat d'obligation d'achat.

● Quel est le montant ?

Puissance de l'installation	Montant de la caution
0 kWc < ≤ 9 kWc	→ 0,00 €
9 kWc < ≤ 36 kWc	→ 360 €
9 kWc < ≤ 100 kWc	→ 1 000 €

● **Comment payer ?** La caution est payable en ligne sur une plateforme de paiement. Le lien et l'accès sont communiqués par Enedis. Le règlement peut se faire par carte bancaire (CB) ou prélèvement.

● **Est-elle remboursée ?** Le paiement de la première facture par EDF OA déclenche automatiquement le remboursement intégral du montant de la caution, au premier titulaire du contrat, sans qu'une demande soit nécessaire. Si le projet n'aboutit pas à la mise en service de l'installation, la caution n'est pas remboursée sauf cas exceptionnels (nous contacter / voir livret producteur). Pour tout savoir sur le contrat S17. → [consultez la page dédiée sur le site EDF OA](#)

TOUS « ÉCO RESPONSABLES »

Nous privilégions les envois par email. Vérifiez que votre adresse email est correcte dans votre espace personnel sur le site → www.edf-oa.fr pour recevoir toutes nos informations.



Pour en savoir plus connectez-vous sur notre site : www.edf-oa.fr

• Une hotline, des gestionnaires à votre écoute de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi

0 891 700 130 Service 0,25 € / min + prix appel

• Un email : oa-solaire@edf.fr

info + **ATTENTION ! Une adresse centralisée unique pour tous vos courriers : Agence OA SOLAIRE - TSA 10295 - 94962 CRÉTEIL CEDEX**