

LA LETTRE DU PHOTOVOLTAÏQUE

N°1 / JUIN 2013



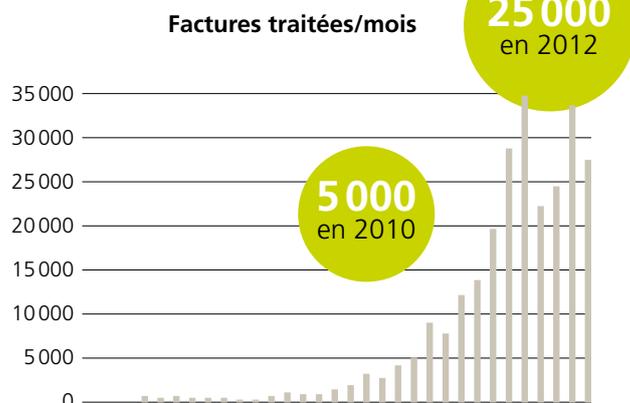
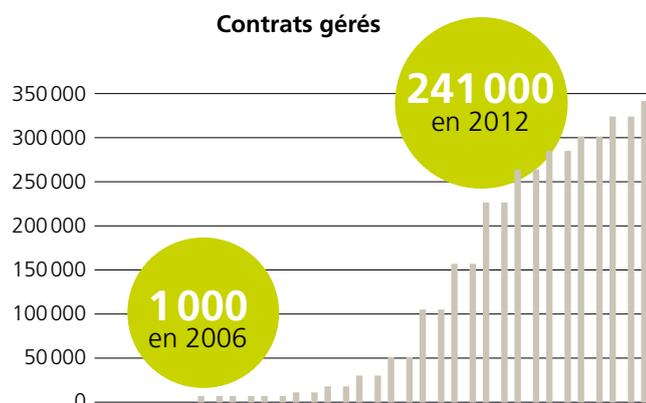
Depuis la loi du 10 février 2000, le législateur a confié à EDF la mission de service public d'acheter l'énergie produite par des installations utilisant des énergies renouvelables au prix fixé par les pouvoirs publics. À ce titre nous sommes en charge de la gestion des contrats de la filière solaire et du paiement de vos factures. Nous nous efforçons de remplir cette mission avec rigueur, professionnalisme et le souci de vous aider dans vos démarches. Dès la parution des premiers arrêtés, la filière solaire a suscité un engouement important. L'explosion du nombre de contrats et factures a eu un impact très fort sur notre activité en terme d'organisation.



Aujourd'hui, nous souhaitons renforcer notre relation avec vous. Pour cela nous vous adresserons deux fois par an cette lettre d'information sur les événements et les actualités de la filière photovoltaïque. Tout naturellement ce premier numéro est destiné à dresser le bilan de l'évolution de cette filière, vous présenter ce que nous avons mis en place pour répondre à son fort développement et vous présenter aussi nos engagements et nos ambitions.

Jean-François Lhuissier, Directeur en charge des Obligations d'Achat

UN CONSTAT/ DES CHIFFRES



FACE À L'EXPLOSION DU NOMBRE DE CONTRATS ET DE FACTURES, DES ACTIONS

● PERSONNEL

100 personnes recrutées et formées en 3 ans.

● MISE EN PLACE D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

dédié aux producteurs photovoltaïques.

● INVESTISSEMENTS DANS LE DÉVELOPPEMENT

- d'un nouveau Système Informatique
- d'un mécanisme de numérisation du courrier entrant pour améliorer la production des contrats et le paiement des factures.

● CRÉATION

d'un site Internet OA Solaire avec la mise à votre disposition d'informations pratiques relatives au contrat et à la facture.

DES RÉSULTATS EN FORTE PROGRESSION À FIN 2012

90 %
des
contrats

Malgré l'explosion du nombre de contrats, 90 % des contrats sont produits dans les deux mois suivant la mise en service de l'installation.

divisé
par 4

Le volume des réclamations a été divisé par 4 en 6 mois.

1 200
appels/
jour

Le taux d'accessibilité est d'au moins 90 % depuis 8 mois

25 000
factures

Plus de 25 000 factures traitées chaque mois par la mise en place d'un traitement informatisé des factures

ET MAINTENANT... NOUS NOUS ENGAGEONS

Nous prenons 5 ENGAGEMENTS pour :

Avancer dans la qualité du service rendu et Améliorer notre relation avec vous

1 Vous écouter pour mieux vous accompagner

- De 9h à 18h du lundi au vendredi, nos gestionnaires sont à votre écoute. Vous pouvez également nous contacter par mail ou courrier.
- Nous nous engageons à apporter une réponse à vos demandes dans un délai maximum de 10 jours.

2 Vous proposer un accompagnement sur les étapes clés de votre contrat via le site edf-oasolaire.fr

- Vous mettre à disposition le « livret » producteur pour vous aider dans la concrétisation de votre contrat.
- Vous proposer un Question/Réponse des questions les plus fréquemment posées.
- Vous donner de l'information sur l'avancement de votre contrat.

5 Vous donner une réponse en cas de réclamation

- Nous nous engageons à apporter une réponse à chacune de vos réclamations.
- Si votre demande ne peut être traitée en 10 jours, nous nous engageons à vous indiquer le délai maximum de traitement.

3 Vous aider à émettre votre facture

- Vous accompagner dans l'édition de votre facture.
- Mettre à disposition sur notre site les conseils pour éditer votre facture facilement.
- Vous proposer un traitement simplifié de vos factures grâce à la « facture électronique » qui vous sera présentée dans le prochain numéro de cette lettre.

4 Vous proposer des modalités de paiement et de suivi personnalisées

- Nous nous engageons à faciliter les virements bancaires ou postaux.
- Vous informer de la réception de vos factures et de la confirmation des opérations de paiement, via votre espace personnel.
- Vous contacter lors de situations particulières.

! EN SAVOIR PLUS SUR VOTRE CONTRAT

REPLACEMENT DE PANNEAUX

Les producteurs qui rencontrent des problèmes avec des panneaux détruits (incendie, orage,...) ou des panneaux qui présentent des risques liés à leur utilisation peuvent garder le bénéfice du contrat qui a été signé dès lors qu'un remplacement à l'identique (puissance, type d'intégration,...) est prescrit par un tiers habilité (assurance, expert,...), y compris de façon préventive. Conformément à leur contrat les producteurs doivent en informer les services de l'Obligation d'Achat.

CHANGEMENT D'INDICES DE VOTRE CONTRAT

L'article VII de votre contrat d'achat d'électricité prévoit une indexation annuelle (coefficient L) du tarif. Cette indexation est basée sur deux indices publiés par l'INSEE. Fin mars, l'INSEE a annoncé l'arrêt de la publication de l'un des deux indices. L'indice FMOABE0000 base 100 en 2005 est remplacé par l'indice FMOABE0000 base 100 en 2010 à compter du 29 mars 2013.

En accord avec les pouvoirs publics, EDF utilise ces nouveaux indices à compter de cette date et applique le coefficient de raccordement calculé par l'INSEE à l'indice de référence (indicié 0) en vigueur pour votre contrat (division par 1,0933).

D'ores et déjà, cette opération a été mise en oeuvre sur le site edf-oasolaire.fr et celui-ci vous permet de faire votre facture avec l'assurance d'un calcul exact de votre tarif.

TOUS « ÉCO RESPONSABLE »

Protégeons notre nature et privilégions les envois par email. Pour recevoir ces informations par email, vérifiez que votre adresse email sur le site Internet est correcte : www.edf-oasolaire.fr



Pour en savoir plus connectez vous sur notre site www.edf-oasolaire.fr
Pour nous contacter
- une HOT LINE : 0891 70 01 30
0,225€/min+coût opérateur depuis un mobile
- un email : oa-solaire@edf.fr

Périodicité : bi-annuel - Responsable de publication : François Baudot, Directeur du CSP AOA & Services



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75832 Paris cedex 08 – France
Capital de 924 433 331 euros – 552 081 317B R.C.S Paris

www.edf.fr

Direction des Services Partagés
CSP AOA & Services
Département AOA
Agence OA SOLAIRE
TSA 10295 - 94962 CRETEIL CEDEX

L'énergie est notre avenir, économisons-la !