

LA LETTRE DU PHOTOVOLTAÏQUE

N°2 / NOVEMBRE 2013



Dans la lettre du mois de juin 2013, nous vous avons présenté nos engagements et nos ambitions pour assurer au mieux la gestion des contrats de la filière photovoltaïque. Le plan d'action mis en place suite aux difficultés rencontrées en 2011 et 2012 a porté ses fruits et les résultats sont au rendez-vous en 2013. La forte baisse observée des réclamations témoigne de cette amélioration. Certains points restent encore perfectibles et nous poursuivons nos efforts pour améliorer encore notre prestation.



Au-delà de ce service de base, que nous vous devons, nous avons la volonté d'aller plus loin et de vous accompagner dans votre rôle de producteur photovoltaïque. Nous sommes conscients que pour la plupart d'entre vous, particuliers, la situation de « fournisseur » n'est pas naturelle et que l'émission d'une facture s'avère un acte parfois compliqué. C'est pourquoi nous avons mis en place la « facture électronique simplifiée » qui sera prochainement généralisée, vous n'aurez alors plus qu'à saisir l'index relevé sur votre compteur et nous produirons la facture pour votre compte. Nous espérons que ce nouveau service, élaboré avec l'aide de vos représentants, vous apportera satisfaction.

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

LA FACTURE ÉLECTRONIQUE SIMPLIFIÉE

Pour vous accompagner et pour faciliter les échanges et les relations entre EDF et les producteurs, EDF a imaginé et conçu la facture électronique simplifiée. Aujourd'hui, en phase de validation auprès de 1000 producteurs « Pilote », nous avons choisi de vous présenter cette fonctionnalité qui sera proposée à tous les producteurs début 2014.

Qu'est ce que la facture électronique simplifiée ?

À partir des index de production que vous déclarez dans votre espace personnel sur le site www.edf-oasolaire.fr, EDF peut réaliser votre facture à votre place : la facture électronique simplifiée, établie conformément aux termes de votre contrat et à la législation en vigueur.

Bien sûr, la relève des compteurs par vos soins à la date d'échéance de votre facture, est indispensable et complémentaire des relèves effectuées par ERDF. Pour déclencher et assurer un paiement correct de votre production, nous contrôlons les quantités d'énergie électrique que vous nous faites parvenir sur la base de données de comptage validées et fournies par le gestionnaire de réseau.

Des avantages majeurs

- 1 Vous n'avez plus ni à faire ni à envoyer votre facture. Il vous suffit de saisir vos index de production sur le site OA-Solaire.
- 2 Votre facture est générée automatiquement après vérification de la cohérence des index en particulier avec ceux relevés par ERDF lors de leur dernier passage.
- 3 Elle vous permet de gagner du temps dans le traitement de vos factures.
- 4 Vous pouvez opter pour le paiement par virement bancaire.
- 5 Vous ne vous préoccupez plus des changements de tarifs. L'indexation de vos tarifs prévue dans votre contrat est gérée automatiquement.

Pour vous accompagner dans la réalisation de ces nouvelles factures :

- **une plaquette** : envoyée à tous les producteurs et contenant toutes les informations essentielles et les personnes à contacter.
- **une aide en ligne** : disponible sur le site www.edf-oasolaire.fr. Cette aide vous accompagnera dans toutes les étapes de votre déclaration.

INFOS EN +

ACHAT DE L'ÉLECTRICITÉ

● APPELS D'OFFRES SOLAIRE

Vous êtes titulaire d'un contrat d'achat photovoltaïque. Sachez qu'il existe d'autres modalités mises en place par le gouvernement pour l'achat de l'électricité : les Appels d'offres photovoltaïque qui concernent les installations de 100 à 250kWc et les installations supérieures à 250kWc.

FACTURES

● LA MENTION DE LA TVA DISPARAÎT

Depuis avril 2012 vous ne mentionnez plus la TVA sur vos factures. À partir du 1^{er} janvier 2014, toute production sera taxée à un taux de 20 %. Si vous n'êtes pas soumis à l'impôt sur les sociétés : vous n'êtes pas concerné par cette mesure. Pour les producteurs soumis à l'impôt sur les sociétés : du fait de l'autoliquidation de la TVA, EDF s'occupe de toutes les démarches. Pour plus d'infos rendez-vous sur le site www.edf-oasolaire.fr

PARTENARIAT

● RENCONTRE DES FÉDÉRATIONS DE PRODUCTEURS

Trois fois par an, EDF-OA rencontre les représentants nationaux des Fédérations de producteurs. Ces rencontres sont l'occasion de partager l'information, d'écouter de part et d'autre les problématiques rencontrées. Dans un esprit « partenaire », elles permettent aussi de rechercher des pistes d'amélioration dans la gestion de la filière photovoltaïque. Vous pouvez consulter nos échanges sur le site oa-solaire.

ET SI NOUS ÉVITONS LES ERREURS POUR UNE MEILLEURE FACTURATION ?



Vous reportez dans votre facture les index relevés par ERDF (relevés que vous recevez par courrier pour information) au lieu de relever vos compteurs.



CE QU'IL FAUT FAIRE: Chaque année à la date d'anniversaire de votre contrat (date indiquée dans le contrat d'achat dans l'article « date d'effet »), vous devez relever les index indiqués sur vos compteurs de production et vos compteurs de non consommation.



Vous relevez uniquement votre compteur de production.



CE QU'IL FAUT FAIRE: vous devez penser à relever votre compteur de production et votre compteur de non consommation.

CONSEIL: En cas de doute, prendre contact avec l'installateur pour savoir quels compteurs relever et comment les lire.

RAPPEL: Pour plus de facilité et pour éviter tout risque d'erreur, connectez-vous sur le site www.edf-oasolaire.fr pour établir votre facture. Un lien « Aide à la création du compte » vous accompagne, étape par étape, jusqu'à la création de votre compte. Vous êtes déjà inscrit, connectez-vous à l'aide du mot de passe que vous avez vous-même renseigné lors de votre inscription. Si vous rencontrez des difficultés lors de la création de votre compte, merci de contacter EDF Obligations d'Achat au 0891 700 130.

CONTRÔLE DES INDEX DÉCLARÉS PAR LE PRODUCTEUR AVEC CEUX RELEVÉS PAR ERDF

La Commission de Régularisation de l'Énergie (la CRE) demande à ce que la procédure des contrôles facture soit améliorée.

Ainsi, nous avons mis en place la vérification systématique de la cohérence des index déclarés par les producteurs avec les index relevés et publiés par le Gestionnaire de réseaux de distribution, ERDF.

La Cohérence: une histoire d'index de production

Les relèves par ERDF et votre déclaration ne se faisant pas au même moment, il nous appartient, avant de payer votre facture, de vérifier que les index que vous nous déclarez, sont cohérents avec les données de relève.

Comment ça marche ?

Nous comparons les index de production que vous avez relevés sur votre compteur de production à la date de fin de période facturée, avec une estimation de votre production qui est calculée :

- sur la base de l'index fin de votre précédente facture,

- sur les éléments de relève de votre compteur de production qu'ERDF nous transmet conformément à votre contrat,
- à partir du taux d'ensoleillement été-hiver estimé de la région où se situe votre installation.

Ensuite

En cas d'écart important, la facture ne pourra pas être acceptée du fait de l'absence de cohérence entre les valeurs d'index. Dans ce cas, nous nous rapprocherons de vous.



ATTENTION: En cas d'absence de relève par ERDF (par exemple si ERDF n'a pu accéder à votre compteur pour procéder à la relève), EDF Obligations d'Achat n'est pas en mesure de réaliser le contrôle et ne peut faire le règlement de votre facture. Il est donc nécessaire que vous mettiez tout en œuvre pour permettre à ERDF d'accéder à vos compteurs lors de ses campagnes de relève.

Des gestionnaires à votre écoute au 0891 700 130 de 9 h à 18 h du lundi au vendredi

Pour répondre à l'un de nos 5 engagements « Vous écouter pour mieux vous accompagner, vous renseigner et vous informer », des gestionnaires sont à votre écoute.

En moyenne, 19 000 appels sont reçus par mois et le taux d'accessibilité à ce service se situe à 92 %.

Le TOP 3 des appels et les questions associées les plus fréquentes :

- La facturation : comment établir la facture, la facture est-elle bien parvenue, quand le règlement de la facture sera-t-il effectué ?
- Les conditions d'achats en obligations d'achat : des informations sur l'achat et le contrat en général - comment signer le contrat ?
- Les problèmes de connexion et d'inscription au site

Ce recensement de questions nous permet d'orienter la formation dispensée aux gestionnaires, de faire évoluer notre communication. Pour faciliter vos démarches par exemple, un mail vous est adressé lorsque votre facture est validée. Ceci nous permet aussi de publier sur le site internet www.edf-oasolaire.fr, des informations qui vous aideront dans toutes ces démarches.

TOUS « ÉCO RESPONSABLE »

Nous privilégions les envois par email. La prochaine lettre vous parviendra par email et non plus par courrier. Vérifiez que votre adresse email est correcte dans votre espace personnel sur le site www.edf-oasolaire.fr



Pour retrouver la « Lettre du Photovoltaïque » ou 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 - Crédits photos : © EDF - Arfaras Fabrice, DR.



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 930 004 234 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !