



ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS D'ÉLECTRICITÉ

Septembre 2011

**QUE PERMETTRA UN SYSTEME DE COMPTAGE EVOLUE A
L'AVANT DU COMPTEUR COMMUNICANT
POUR LE CLIENT PARTICULIER ?**

Une GESTION PRECISE DE LA CONSOMMATION

Des OFFRES PLUS ADAPTEES (y compris tarifs réglementés), notamment :

- HOROSAISONNALITÉ AU PLUS PRÈS DU PROFIL DE CHAQUE CLIENT
- FAVORISANT LA MAÎTRISE DE LA PUISSANCE ET DE L'ÉNERGIE

Des AVANTAGES CLIENTS immédiats :

- UNE INFORMATION CLIENT RÉGULIÈRE
- UNE PLUS GRANDE RÉACTIVITÉ POUR LES OPÉRATIONS DE MODIFICATION DE CONTRAT
- UNE FACTURATION PLUS PRÉCISE ET PLUS FIDÈLE GRÂCE À LA TÉLÉRELÈVE
- LE COMPTEUR COMMUNICANT ÉVITERA LA PRÉSENCE DU CONSOMMATEUR POUR LES INTERVENTIONS TECHNIQUES COURANTES

**LE FOURNISSEUR D'ELECTRICITE,
INTERLOCUTEUR DIRECT DU CLIENT**

Le fournisseur est l'interlocuteur habituel direct de chaque client

Il est donc le contact naturel du particulier et le plus à même d'échanger sur ses habitudes de consommation et sur ses attentes en matière de Maîtrise de l'Énergie (MDE)

FOURNISSEURS D'ÉLECTRICITÉ

LES ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS

Les fournisseurs ont choisi de s'engager résolument vis-à-vis de leurs clients particuliers pour accompagner l'évolution technologique attendue avec les compteurs communicants, tels «LINKY». Ils s'engagent donc à :

- INFORMER LE CLIENT DES POSSIBILITÉS OFFERTES PAR « LINKY »
- VALORISER PLEINEMENT LES NOUVELLES FONCTIONNALITÉS DU COMPTEUR
- FORMER LEURS CONSEILLERS CLIENTS AUX NOUVEAUX SYSTÈMES « LINKY »
- ACCOMPAGNER, INFORMER LE CLIENT, ET LUI DONNER DES OUTILS POUR MIEUX MAÎTRISER SA CONSOMMATION

LA GRATUITE DE DONNÉES PERMETTANT AU CLIENT DE COMPRENDRE ET SUIVRE SA CONSOMMATION ET SA FACTURE

Les fournisseurs réunis au sein de l'UFE s'engagent à garantir, grâce au déploiement de compteurs communicants tels « LINKY », la mise à disposition des informations, sans frais pour les données essentielles, permettant au client une bonne gestion de sa consommation

Les fournisseurs s'engagent à garantir la confidentialité des données du client

CONNAÎTRE SA CONSOMMATION

Engagement n°1 : Des données mensuelles

Mettre à disposition du client des données mensuelles sur :

- L'ÉNERGIE CONSOMMÉE
- LA PUISSANCE MAXIMALE ATTEINTE
- LES DÉPENSES LIÉES À LA CONSOMMATION, AVEC UN SUIVI DE LA CONSOMMATION PAR RAPPORT À LA CONSOMMATION ANNUELLE PASSÉE DU CLIENT

Engagement n°2 : Situer sa consommation mensuelle

Permettre au client de situer sa consommation mensuelle par rapport à ses historiques

Engagement n°3 : Un site Internet dédié, 24h/24, 7j/7

Mettre à disposition du client des éléments de repère sur Internet lui permettant de déterminer son profil de consommation et de situer sa consommation par rapport à ce profil type

Cet accès dématérialisé pour tous, sera consultable 24h/24, 7j/7

Engagement n°4 : Un support écrit sur demande

Un support écrit à la demande du client (sur une base d'une à deux fois par an)

- PARCE QU'IL SERAIT CONTRADICTOIRE D'ŒUVRER POUR UNE PLUS GRANDE MDE TOUT EN ENVOYANT UNE INFORMATION MENSUELLE SYSTÉMATIQUE SUR PAPIER À 36 MILLIONS DE FOYERS, REPRÉSENTANT UN COÛT ENVIRONNEMENTAL CONSÉQUENT, L'UFE SOUHAITE FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE L'INFORMATION EN LIGNE.
- POUR AUTANT, IL EST ESSENTIEL DE PERMETTRE AUX CLIENTS NE SOUHAITANT PAS UTILISER DE SUPPORT DÉMATÉRIALISÉ, D'OBTENIR UNE INFORMATION COMPLÈTE PAR COURRIER.

Engagement n°5 : Un historique maintenu 2 ans

L'historique des données de consommation du client portera sur 2 ans

L'accès aux données sera **maintenu 2 ans** en cas de résiliation

BIEN GÉRER SON TARIF

Engagement n°6 : Un contact clair et précis

Une indication claire du contact adéquat, sur le contrat et la facture, afin de permettre au client de vérifier à tout moment que le contrat est toujours adapté à la consommation

- MISE EN PLACE D'UN NUMÉRO NON SURTAXÉ ET FACILEMENT IDENTIFIABLE
- LES ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES À LA CONNEXION SUR LE SITE INTERNET DOIVENT ÊTRE FACILEMENT REPÉRABLES SUR LA FACTURE OU LAISSÉS AU LIBRE CHOIX DU CLIENT

FOURNISSEURS D'ÉLECTRICITÉ

Engagement n°7 : un conseil tarifaire gratuit sur demande

Un conseil tarifaire gratuit à la demande du client (sur simple appel ou directement via le site Internet) **pour ajuster l'offre en fonction de la consommation et de la puissance, notamment en cas de changement de situation** (acquisition de nouveaux appareils, etc.)

- **TENIR COMPTE DES ÉQUIPEMENTS, DU COMPORTEMENT DU CLIENT, ET DE SA VOLONTÉ DE MAÎTRISE**
- **SI LE CLIENT EMMÉNAGE DANS UN NOUVEAU LOCAL, LES FOURNISSEURS S'ENGAGENT, SUR SIMPLE APPEL, À FAIRE LE POINT DANS LES 6 À 12 MOIS APRÈS L'EMMÉNAGEMENT POUR AJUSTER L'OFFRE À LA RÉALITÉ DU BÂTI**

Engagement n°8 : Une facturation au plus près des consommations

Avec le déploiement de compteurs communicants, les fournisseurs seront en mesure de facturer au plus près de la consommation de leurs clients

Engagement n°9 : Une concertation au sein du CNC

Les fournisseurs proposent de lancer une concertation au sein du Conseil national de la Consommation, afin d'établir une présentation des index qui permettra :

- **POUR LE CLIENT ET LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DE FACILITER LES COMPARAISONS**
- **DE VISUALISER LES OFFRES DE MAÎTRISE DE LA DEMANDE**

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Engagement n°10 : Un engagement fort pour maîtriser la consommation

Les fournisseurs s'engagent à proposer des offres innovantes tenant compte de toutes les possibilités dans le cadre du déploiement des compteurs communicants et incitant à plus d'efficacité énergétique, tout en favorisant la simplicité pour le client. Ces offres, notamment l'asservissement des équipements électriques adéquats et non encore asservis, permettront d'aider le consommateur à mieux maîtriser sa consommation et sa puissance en pointe. Les fournisseurs s'engagent à lancer des expérimentations en partenariat avec les professionnels de l'efficacité énergétique

Engagement n°11 : Une alerte

Une alerte sur support dématérialisé, en fonction de critères déterminés avec le client
Exemple, le dépassement d'un seuil mensuel de consommation (en euros ou kWh)

Engagement n°12 : Un maintien des dispositifs actuels de pilotage

Maintien des dispositifs actuels de pilotage des installations en coopération avec les GRD
Exemple : appareils pilotés en fonction des heures creuses



Union Française de L'Électricité

Union Française de l'Electricité

3, rue du 4 septembre – 75002 Paris – France

Tel. 01 58 56 69 00 – Fax 01 58 56 69 01

communication@ufe-electricite.fr

www.ufe-electricite.fr