

Réunions publiques des adhérents au groupement de commandes gaz naturel coordonné par le SYANE du 2 et 3 avril 2015

EVOLUTION DU PERIMETRE DES MARCHES - MARCHES

- **Pour une raison X, le nombre des points de livraison diminue ou la consommation est en baisse. Quels seront les impacts sur les marchés ?**

Réponse :

Concernant les évolutions de consommations, il n'y a aucun engagement de consommation des membres : quelles que soient les évolutions à la hausse ou à la baisse des consommations par rapport aux prévisions, ou aux consommations passées, les prix seront ceux contractualisés initialement.

Concernant les évolutions du nombre de sites, le cahier des charges prévoit une certaine souplesse pour les membres. Il est possible, dans les mêmes conditions de prix, d'ajouter ou de supprimer des points de livraison (pour les membres participant au marché). Toutefois, ces évolutions sont possibles dans certaines limites, à savoir : pour le lot 1 +/- 9 GWh au total pour l'ensemble du marché (et +/- 300 MWh/site), et pour le lot 2 +/- 15 GWh au total pour l'ensemble du marché (et +/- 1000 MWh/site).

Si toutefois, dans la durée des 2 ans ces limites étaient atteintes, le SYANE, en concertation avec les membres et selon l'étendue des besoins, pourrait être amené à lancer de nouveaux marchés si nécessaire.

- **Pour les sites aujourd'hui en offre de marché et intégrés au marché mais dont le contrat n'est pas arrivé encore à échéance, la résiliation anticipée est-elle possible afin de leur permettre de basculer plus rapidement dans le nouveau marché ?**

Réponse :

Les sites actuellement en offre de marché et intégrés au marché basculeront automatiquement dans le marché à la date de fin de contrat. La résiliation anticipée peut être possible selon les conditions générales de vente du contrat. Des pénalités de résiliation anticipée peuvent cependant être prévues au contrat. Il faut donc bien étudier si économiquement, c'est plus économique ou non de résilier de manière anticipée.

Les adhérents concernés peuvent envoyer au SYANE leurs contrats afin que celui-ci étudie la solution la plus économique.

- **Que se passe-t-il en cas de transfert d'un bâtiment intégré au marché à une collectivité non adhérente au marché ?**

Réponse :

Le bâtiment sortira du marché au moment de son transfert à la collectivité non adhérente. Pour sortir un bâtiment du marché, il faut envoyer à ENI un ordre de service en précisant la date à laquelle le transfert aura lieu.

- **L'accord cadre est d'une durée de 2 ans, jusqu'au 31 mars 2017. Pourquoi sa durée n'est pas plus longue ?**

Réponse :

La durée de 2 ans a été retenue par le SYANE : c'est la durée qui s'avérait la plus équilibrée aujourd'hui, en fonction des prix et de la structure du marché du gaz actuel.

- **Une collectivité qui n'est pas aujourd'hui adhérente au marché peut-elle adhérer au marché en cours de marché ?**

Réponse :

Une collectivité qui n'est pas aujourd'hui adhérente ne peut adhérer au marché en cours de marché. Il n'est pas actuellement prévu de relancer un nouveau marché. Cela pourra cependant être envisagé en fonction de la demande, sachant qu'un nouveau marché ne pourrait être lancé qu'avec une quantité de gaz fournie suffisamment importante et pertinente.

Les collectivités non adhérentes aujourd'hui pourront en revanche intégrer le prochain marché quand le marché en cours sera relancé dans 2 ans.

RELEVÉ DES COMPTEURS ET FACTURATION

- **Quand les premières consommations seront-elles relevées ?**

Réponse :

Rappelons que la relève des compteurs est une mission du gestionnaire de réseau, GrDF sur le périmètre en question. Ce fonctionnement est inchangé avec les nouveaux marchés de fourniture de gaz naturel.

Pour les sites du lot 1, la relève est semestrielle, pour les sites du lot 2 elle est mensuelle (et la prochaine relève interviendra donc courant avril 2015).

- **Y a-t-il eu un premier relevé des consommations depuis le 1^{er} avril 2015 ?**

Réponse :

La bascule des sites de l'ancien fournisseur au nouveau a eu lieu le 1^{er} avril 2015 (pour les sites anciennement aux tarifs réglementés de vente). Cette bascule n'a pas nécessairement donné lieu à une relève. En revanche, les anciens index ont bien systématiquement été communiqués et pris en compte par ENI.

- **Comment procéder à l'auto-relève ?**

Réponse :

Le cahier des charges rédigé par le SYANE permet à chaque membre de communiquer un index d'auto-relève à ENI, par mail ou via le site internet.

Le site internet d'ENI met à votre disposition un outil d'auto-relève. L'auto-relève est minimum tous les deux mois et au maximum 4 fois /an, 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, l'outil offre la possibilité de transmettre ces données sous format Excel.

- **Sera-t-il possible de régler les factures par prélèvement ?**

Réponse :

Les prélèvements sont tout à fait possibles. Pour les mettre en place, il faut renvoyer à ENI une convention tripartite et un mandat SEPA. ENI enverra par mail les modèles de documents à partir du 7 avril. Ils sont par ailleurs téléchargeables sur un lien mis à disposition par le SYANE.

- **Sera-t-il possible d'opter pour une facture électronique dans le cadre de la dématérialisation des factures ?**

Réponse :

La facture électronique n'est pas prévue au marché. Un pdf de la facture est accessible sur l'espace client mais ce n'est qu'un duplicata. La pièce comptable reste la facture papier.

ESPACE CLIENT / RELATIONS AVEC LE FOURNISSEUR

- **Doit-on effectuer des démarches vis-à-vis de notre fournisseur précédent ?**

Réponse :

Non, aucune démarche n'est nécessaire (aucune démarche ne doit être réalisée par le membre). Le nouveau fournisseur s'est d'ores et déjà mis en relation avec le gestionnaire de réseau pour opérer la bascule de l'ensemble des sites, à la date prévue. Cette démarche entraîne la résiliation automatique de votre contrat précédent.

- **La collectivité peut-elle se mettre en contact direct avec l'entreprise ENI pour demander des précisions sur des services spécifiques comme le service d'alerte ?**

Réponse :

Le fournisseur est à votre disposition pour toute question, vos interlocuteurs sont :

- **Deux interlocuteurs dédiés**

- **Interlocuteurs Technique et Facturation**

CONTACT PRINCIPAL

Pierre DESCHAMPS
Chargé de Clientèle Marché Public

Ligne directe : +33 (0)1 47 48 29 60
Email : pierre.deschamps@eni.com

SUPPLEANTS

Chargés de Clientèle Marché Public

Ligne directe : +33 (0)1 47 48 29 60
Email : marchepublic@fr.eni.com

- **Interlocuteur Commercial**

Stéphane TARDY
Ingénieur Commercial

Ligne directe : +33 (0)1 47 48 29 70
Mobile : +33 (0)6 61 47 15 22
Email : stephane.tardy@eni.com

- **Sommes-nous concernés par le suivi d'alerte ? Comment cela fonctionne ?**

Réponse :

Pour les sites recensés dans le cadre des marchés, ce suivi n'est a priori pas nécessaire car il concerne des sites dit « T4 », très gros consommateurs. Or aucun membre n'a déclaré ce type de site au SYANE lors de la préparation des marchés.

- **Comment sommes-nous informés du montant des consommations de chaque point de livraison ?**

Réponse :

Les factures seront bien détaillées avec les consommations et chacun des postes de coût. Le même niveau de détail sera fourni, dans le cas d'une facture unique par site ou d'une facture regroupée (une seule pièce comptable pour un ensemble de sites, mais des annexes détaillées pour chaque site).

Les factures seront adressées aux membres, et leurs duplicatas disponibles en téléchargement sur l'espace client.

- **Des présentations et des formations pour l'utilisation de l'espace client seront-elles organisées ?**

Réponse :

Il n'y a pas de formation individuelle ni collective prévue au marché. Un mode d'emploi sera diffusé à l'ensemble des adhérents. Ceux-ci pourront contacter leur interlocuteur dédié pour toute question relative à l'utilisation de l'outil.

L'outil est aujourd'hui en cours d'amélioration. Une nouvelle interface sera proposée en septembre.

AUTRES

- **Vous parliez d'un fichier Excel à envoyer, ayant un logiciel libre open office, aurais-je des problèmes de compatibilité pour remplir et vous adresser le fichier ?**

Réponse :

Les bilans de consommations, etc., adressés par le fournisseur seront envoyés dans des formats de données réutilisables tout à fait classiques : xls et csv. En cas de difficulté, le contact commercial d'ENI est à la disposition des adhérents.

INTERLOCUTEURS

- **Qui sera concrètement l'interlocuteur des adhérents ?**

Réponse :

Coordonnées des interlocuteurs d'ENI

▪ Deux interlocuteurs dédiés

▪ Interlocuteurs Technique et Facturation

CONTACT PRINCIPAL

Pierre DESCHAMPS
Chargé de Clientèle Marché Public

Ligne directe : +33 (0)1 47 48 29 60
Email : pierre.deschamps@eni.com

SUPPLEANTS

Chargés de Clientèle Marché Public

Ligne directe : +33 (0)1 47 48 29 60
Email : marchepublic@fr.eni.com

▪ Interlocuteur Commercial

Stéphane TARDY
Ingénieur Commercial

Ligne directe : +33 (0)1 47 48 29 70
Mobile : +33 (0)6 61 47 15 22
Email : stephane.tardy@eni.com

Coordonnées des interlocuteurs du SYANE (pour accompagnement, conseils, médiation, gestion du groupement de commandes) :

Emmanuel DEPIGNY ou Sophie CHIFFRE - 04 50 33 50 60 – infoconcession@syane.fr

- **Quel sera l'interlocuteur en cas d'urgence ? En cas de dépannage ?**

Réponse :

La gestion du réseau reste de la responsabilité de GrDF, en cas d'urgence ou dépannage le numéro vert de GrDF est le suivant :

- Pour toute question concernant vos sites, **eni** se charge de tout auprès du Gestionnaire de Réseau
- En cas de fuite ou odeur de gaz, contactez Urgence Gaz au :

 **N°Vert 0 800 47 33 33**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Un interlocuteur **eni**
est dédié aux
relations avec GrDF

