
Pouvoir adjudicateur
**FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE D'ÉNERGIE DE LA
SOMME**

Objet

**ACCORD-CADRE « FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ
NATUREL » POUR LES ANNEES 2025 A 2028**

GROUPEMENT DE COMMANDES

**Coordonnateur du Groupement de commandes : Fédération
Départementale d'Énergie de la Somme**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES RELATIF A LA FOURNITURE
D'ÉLECTRICITÉ
(C.C.T.P.)**

Pièce n°3a

SOMMAIRE

Pages

ARTICLE 1 – OBJET	3
ARTICLE 2 – FORME DU CONTRAT	3
ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	3
ARTICLE 4 – MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS.....	4
4-1. LIEUX DE FOURNITURE D’ELECTRICITE	4
4-2. ORIGINE DE L’ELECTRICITE FOURNIE.....	4
4-3. OPERATIONS PREALABLES A L’EXECUTION DES PRESTATIONS / BASCULE	4
4-4. OPTIMISATION DES COUTS D’ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION	5
4-5. EVOLUTION DU PERIMETRE DU MARCHE	6
ARTICLE 5 – SERVICES LIÉS A LA FOURNITURE ET A L’ACHEMINEMENT D’ELECTRICITÉ	7
5-1. FACTURATION	7
5-2. GESTION DE L’ENERGIE	9
5-3. GESTION DES RELATIONS ENTRE LE TITULAIRE DU MARCHE, LES MEMBRES DU GROUPEMENT, LE COORDONNATEUR DU MARCHE ET LE (LES) GRD.....	10
ARTICLE 6 – DELAIS D’EXECUTION DES PRESTATIONS	12
ARTICLE 7 – LISTE DES ANNEXES AU PRESENT CCTP.....	12

PREAMBULE

Dans le contexte d'ouverture à la concurrence des marchés d'électricité et de gaz, la Fédération Départementale d'Energie de la Somme coordonne un groupement de commandes constitué sur le fondement de l'article L2113-6 du Code de la Commande Publique. Ce groupement vise à répondre aux besoins récurrents de ses membres en matière de :

- fourniture et acheminement d'énergies (électricité, gaz naturel).

La Fédération Départementale d'Energie de la Somme en tant que coordonnateur du groupement est en charge de :

- l'organisation des opérations de sélection d'un ou plusieurs cocontractants en vue de la satisfaction des besoins des Membres du groupement ;
- la signature et la notification des marchés ou accords-cadres qu'il passe, chaque Membre du groupement s'assurant de la bonne exécution des marchés le concernant (cf. Acte constitutif du groupement de commandes annexé à l'acte d'engagement).

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les termes et les conditions de l'acheminement et de la fourniture d'électricité pour l'alimentation des points de livraison en basse tension et en haute tension à des puissances souscrites inférieures ou supérieures à 36 kVA des membres du groupement visés en annexe à l'acte d'engagement de l'accord-cadre en application d'un accord-cadre alloti et de marchés subséquents passés sur la base de cet accord-cadre. La fourniture d'électricité pour les points de livraison provisoires (branchements « forains ») fait partie de l'accord-cadre et des marchés subséquents.

L'objet du marché comprend les prestations suivantes :

- la fourniture complète en énergie électrique des points de livraison visés au premier alinéa, intégrant les prestations définies au présent CCTP y compris pour les points de livraison provisoires ;
- l'accès au réseau public de distribution d'électricité et son utilisation pour les points de livraisons visés au premier alinéa, dans le cadre d'un contrat unique ;
- la mission de responsable d'équilibre conformément à l'article L.321-15 du Code de l'énergie.

Les Titulaires de l'accord-cadre et les Titulaires des marchés subséquents exécutent l'ensemble des prestations conformément aux dispositions du présent CCAP et des autres pièces constituant l'ensemble contractuel, défini à l'article 8 du CCAP.

ARTICLE 2 – FORME DU CONTRAT

L'ensemble contractuel se compose d'un accord-cadre de fournitures courantes et de services, conclu conformément aux articles R2162-1 et suivants du Code de la Commande Publique divisé en 3 lots pour l'électricité conformément à l'article 5 du CCAP.

ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent CCTP s'insère dans un ensemble contractuel composé des documents dont la liste figure à l'article 8 du CCAP.

Le titulaire du marché subséquent exécute l'ensemble de ses prestations conformément aux dispositions du présent CCTP et des autres pièces constituant cet ensemble contractuel.

ARTICLE 4 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4-1. Lieux de fourniture d'électricité

Les lieux de fourniture d'électricité sont les points de livraison des membres du groupement de commandes.

La liste définitive des points de livraison avec l'historique des consommations et le cas échéant les courbes de charge des points de livraison télérelevés seront fournis au moment de la passation des marchés subséquents.

4-2. Origine de l'électricité fournie

Pour chaque point de livraison, l'électricité fournie relève :

- du mix énergétique national ;
- ou, à la demande spécifique d'un membre du groupement, d'électricité d'origine renouvelable attestée par des certificats de garantie d'origine dans les conditions définies par les articles L. 314-14 et suivants du Code de l'énergie et leurs textes d'application – notamment le décret n° 2006-1118 du 5 septembre 2006 relatif aux garanties d'origine de l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables ou par cogénération. Les garanties d'origine délivrées dans d'autres Etats membres de l'Union européenne peuvent également être utilisées dans les conditions définies par l'article L. 314-15 du Code de l'énergie et le décret n° 2006-1118 précité.
- Ou, à la demande du groupement, pour tous ou certains sites, d'électricité d'origine renouvelable provenant d'opérations d'autoconsommation collectives ou de contrats d'achat d'énergie renouvelable contracté par le groupement de commandes ou un ou plusieurs de ses membres.

4-3. Opérations préalables à l'exécution des prestations / bascule

A compter de la notification du marché subséquent, le titulaire du marché procède à l'ensemble des démarches auprès des membres du groupement (dont les coordonnées sont fournies par le coordonnateur du groupement) afin de respecter la date de début de fourniture d'électricité.

Pour chaque membre du groupement, le titulaire établit un « fichier périmètre » reprenant la liste et les caractéristiques des points de livraison du membre (RAE, dénomination, adresse, puissance souscrite, etc.) à partir du fichier remis par le coordonnateur au stade de la passation du marché subséquent.

Avant le début de fourniture, le membre est sollicité par le titulaire et dispose d'un délai de 15 jours pour compléter le fichier périmètre avec les éléments suivants :

- les regroupements de points de livraison au titre de la facture groupée, ainsi que les modalités de transmission des factures en application de l'article 5.1.1. du présent CCTP ;
- la fréquence de facturation des points de livraison dits « profilés » et des points de livraison télérelevés ainsi que selon les engagements décrits dans le mémoire technique du titulaire ;
- les modalités de règlement ;
- la demande du membre s'agissant de la transmission des données de facturation au format numérique (cf. article 5.1.1. du présent CCTP) ;
- le pourcentage d'électricité produite à partir d'énergies renouvelables certifié par les garanties d'origine visées à l'article L.314-14 du Code de l'énergie retenu pour chaque point de livraison.

En l'absence de réponse du membre au titulaire dans le délai prévu concernant les éléments mentionnés ci-avant :

- la fourniture d'électricité relèvera du mix énergétique national ;

- le titulaire établira une facture groupée pour l'ensemble des points de livraison du membre associée à une facture détaillée de chaque point de livraison ;
- la facturation des points de livraison non télérelevés sera mensuelle ;
- les factures seront transmises sous format papier ;
- le règlement sera opéré par virement.

Par ailleurs, si le membre du groupement, lors de cette validation du périmètre du marché subséquent, souhaite rectifier la liste des points de livraison objet du marché, en intégrant ou en supprimant, pour les cas indiqués aux articles 4.5 du présent CCTP, il l'indique sur le fichier périmètre et formalise ainsi sa demande auprès du titulaire.

Le titulaire doit en outre à chaque membre du groupement conformément à l'article 4.4. du présent CCTP son étude d'optimisation du TURPE pour validation par le membre du groupement.

Sauf mention contraire indiquée dans le cahier des clauses spécifiques CCS- marché subséquent (mention contraire probable pour le lot 1), et sous réserve des stipulations de l'article 4.5 (évolution du périmètre) du présent CCTP, la bascule intervient le 1^{er} janvier 2025 à 0h00 pour tous les points de livraison identifiés aux premiers marchés subséquents qui seront passés.

4-4. Optimisation des coûts d'accès au réseau de distribution

Dans le cadre du contrat unique, le titulaire est chargé dans les conditions prévues par le contrat GRD-Fournisseur, de la souscription de l'accès au réseau auprès du GRD pour l'ensemble des points de livraison qu'il alimente. Dans ce cadre, et, sous réserve de l'accord du membre du groupement concerné, le titulaire est chargé de fixer la formule tarifaire pour l'accès au réseau de distribution et la puissance souscrite pour chaque point de livraison objet du marché dans les conditions prévues par le contrat GRD-Fournisseur.

A ce titre le titulaire s'engage à proposer à chaque membre du groupement la version du TURPE et la ou les puissance(s) optimale(s) pour chaque point de livraison. L'étude permettant de définir la version du TURPE et la ou les puissance(s) optimale(s) à souscrire pour chaque point de livraison sera réalisée dans les trois mois qui suivent la date de bascule.

Le titulaire s'engage à opérer de la façon suivante :

Sur la base des données de consommation et, le cas échéant, des courbes de charge, communiquées lors du marché subséquent, il réalise une étude d'optimisation aboutissant à une proposition de la version du TURPE et des puissances les mieux adaptées pour chaque point de livraison.

L'étude d'optimisation et la méthodologie utilisée seront présentées au coordonnateur lors d'une réunion organisée sous un délai de deux mois suite à la date de bascule. Le coordonnateur se réserve la possibilité de renouveler cette étape afin de converger sur une vision partagée des optimisations réalisables.

Il est précisé au titulaire que la zone ENEDIS est désormais, sauf exceptions, équipée de compteurs LINKY pour les PDL de puissance inférieure ou égale à 36 kVA et que des adaptations tarifaires été/hiver peuvent désormais être étudiées sur des sites à tarification base ou heures pleines/creuses, ainsi que l'adaptation des puissances souscrites pour les PDL de puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

A l'issue de l'étape précédente et après validation par le coordonnateur du groupement de la démarche, le titulaire produit, pour chaque membre du groupement, et dans un délai de 15 jours calendaires, un rapport d'optimisation pour les points de livraison qui le concerne. Ce rapport met en évidence l'intérêt économique des choix de souscription par comparaison à la tarification en place ; les éventuelles contraintes techniques induites sont précisées, leur impact financier également, s'il est possible pour le titulaire de les déterminer aisément (opérations standards référencées au catalogue des prestations du GRD).

A dater de la transmission du rapport d'optimisation, le membre du groupement dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour se prononcer sur les optimisations proposées. Pendant ce délai, le membre peut solliciter le titulaire pour des explications complémentaires. A l'expiration de ce délai et sans retour de la part du membre du groupement, les optimisations proposées par le titulaire du marché ne seront pas appliquées et le tarif et les puissances en vigueur seront conservés.

Après validation des propositions par le membre du groupement, le titulaire engage auprès du gestionnaire de réseau l'ensemble des démarches de modification de la formule tarifaire du TURPE et / ou des puissances souscrites, et suit leur mise en œuvre.

Si parmi les propositions validées par le membre du groupement, certaines des optimisations donnent lieu à une intervention spécifique du GRD (sur devis), le titulaire demande un devis au GRD, puis le transmet au membre du groupement, qui dispose ensuite d'un délai de 30 jours calendaires pour se prononcer. Au-delà de ce délai, les optimisations concernées ne seront pas appliquées.

La date d'application de la modification de la formule tarifaire du TURPE devra intervenir, dans tous les cas où cela sera possible, au plus tard dans les six (6) mois qui suivent la date de bascule.

Le titulaire transmet au coordonnateur du groupement un état des lieux mensuel des opérations en cours et des opérations réalisées.

Le titulaire s'engage à renouveler cette étude au cours du premier trimestre qui suit la première année de fourniture. Toute proposition d'optimisation fait l'objet d'une validation par le membre du groupement concerné.

4-5. Evolution du périmètre du marché

4.5.1 Rattachement d'un point de livraison

Le rattachement en cours d'exécution du marché subséquent d'un point de livraison non mentionné dans le bordereau des points de livraison annexé à l'acte d'engagement du marché subséquent s'opère, à la demande du membre, dans les conditions prévues à l'article 10.2 du CCAP et selon la méthodologie exposée par le titulaire du marché subséquent dans son mémoire technique.

Ces points de livraison peuvent être rattachés au marché subséquent au plus tard jusqu'à la date permettant un début de fourniture avant l'achèvement de la période de fourniture prévue dans le marché subséquent.

Le cas échéant, le titulaire apporte également un conseil au membre concernant les dossiers de raccordement au réseau, selon la méthodologie exposée dans son mémoire technique.

Le membre notifie au titulaire du marché subséquent un ordre de service établi sur le modèle joint en annexes du CCAP.

Dans les 5 jours ouvrés suivant cette notification, le titulaire du marché subséquent notifie par courriel au membre et au coordonnateur la prise en compte de ce rattachement.

4.5.2 Détachement d'un point de livraison

Le détachement, en cours d'exécution du marché subséquent, d'un point de livraison s'opère à la demande du membre dans les conditions prévues à l'article 10.3. du CCAP.

Le membre notifie au titulaire du marché subséquent un ordre de service établi sur le modèle joint en annexes du CCAP.

Dans les 5 jours ouvrés suivant cette notification, le titulaire du marché subséquent notifie par courriel au membre et au coordonnateur la prise en compte de ce détachement.

4.5.3 Actualisation du périmètre

Le titulaire du marché subséquent informe le coordonnateur de l'ensemble des modifications (rattachement, détachement, nouvelles caractéristiques, changement de coordonnées, etc.) affectant les points de livraison des membres. Ces informations sont adressées sous format numérique .xls par transmission électronique et comportent les données de consommation et de coûts par membre du groupement et globalement.

4.5.4 Outil de suivi du périmètre

En alternative à l'envoi d'ordres de service de détachement ou rattachement, le titulaire du marché subséquent pourra proposer une plateforme permettant au membre d'établir les demandes et de les tracer de manière fiable avec remise au membre d'un accusé de réception de sa demande.

ARTICLE 5 – SERVICES LIÉS A LA FOURNITURE ET A L'ACHEMINEMENT D'ÉLECTRICITÉ

Les prestations décrites au présent article font partie intégrante de la fourniture d'énergie électrique dans le cadre d'un contrat unique, elles sont incluses dans le prix de la fourniture en énergie électrique défini à l'article 11 du CCAP du présent marché.

Un guide de lecture des factures édité par le titulaire est mis à la disposition des membres du groupement avant la date de bascule des points de livraison.

5-1. Facturation

La facture doit correspondre aux consommations du mois écoulé avec application des prix unitaires pour des sites de puissance supérieure à 36 kVA.

Une facturation sur index estimé est possible, si la relève n'a pu être effectuée.

Pour les sites de puissance inférieure à 36 kVA, une autre périodicité de facturation est possible et sur index estimé entre les relèves, à défaut tous les 2 mois mais une facturation semestrielle pourra être proposée aux membres qui l'acceptent. Amiens Métropole et la ville d'Amiens souhaitent impérativement une facture mensuelle par PDL. La période de facturation devra commencer le premier jour de chaque mois et se terminera le dernier jour du mois concerné.

Les modalités sont conformes aux dispositions prévues au présent article ainsi que le cas échéant, aux engagements complémentaires du titulaire figurant dans son mémoire technique.

5.1.1 Documents de facturation

Le titulaire du marché transmet une facture pour chaque regroupement défini par le membre, et pour chaque point de livraison n'appartenant à aucun regroupement.

La facture est adressée par CHORUS à la demande du membre selon les modalités convenues lors des opérations préalables à l'exécution des prestations.

La transmission par la plateforme CHORUS est obligatoire :

Elle comprend :

- Le cas échéant, la facture groupée (cf. article 5.1.2 du présent CCTP) qui répertorie les consommations et les coûts globaux pour le regroupement donné.
- La facturation détaillée (*i.e. annexe*) de chaque point de livraison répertorié dans la facture groupée ou n'appartenant à aucun regroupement.

Les documents sont mis à disposition du membre et du coordonnateur suivant les conditions définies dans le mémoire technique du titulaire sur un espace extranet dédié sous forme de documents au format .pdf qui sont l'image exacte des factures groupées et détaillées et sous forme de fichier au format .xls reprenant l'ensemble des données de la facture détaillée (cf. annexes 1 et 2 du présent CCTP) et pourront être extraits et exportés par le membre ou coordonnateur. Chaque mois, le titulaire transmettra au coordonnateur un fichier excel récapitulant les facturations effectuées durant le mois écoulé, toutes les composantes de cette facturation, y compris les prestations annexes et les prestations du distributeur.

Compatibilité des systèmes d'information du titulaire avec les outils de gestion de l'énergie existants.

Certains membres, notamment Amiens Métropole, la ville d'Amiens utilisent des outils de gestion de l'énergie multi-énergies, multifournisseurs et souhaitent en poursuivre l'exploitation. Le titulaire du marché subséquent devra s'assurer de la compatibilité de son fichier numérique avec ces outils de gestion Cette mise à disposition s'effectue par courriel ou par téléchargement dans un espace client privatif (extranet) à un rythme a minima mensuel OU à un rythme défini avec le membre.

Le document de facturation propose des champs de personnalisation.

Le titulaire en précisera le nombre ainsi que le nombre de caractères disponibles par champs, et les modalités de mise à jour de ces champs. Ces champs permettent aux membres du groupement de qualifier plus précisément leurs contrats, ils concernent les informations suivantes :

- Nom du point de livraison, fourni par le coordonnateur du groupement et modifiable à la demande par le membre du groupement ;
- Autre champ de personnalisation mis à la disposition du membre du groupement (par exemple, code et libellé de l'imputation comptable) ;
- Identifiant du membre et code d'identification du point de livraison dans l'outil de gestion du coordonnateur : cette information est fournie par le coordonnateur ;
- Numéro de marché propre au membre du groupement, fixé définitivement avant la bascule.

Le titulaire précise dans son mémoire technique si d'autres champs de personnalisation sont disponibles, sur les documents de facturation et / ou sur les fichiers .xls.

5.1.2 Facturation groupée

- Chaque membre du groupement a la possibilité de demander un ou plusieurs regroupement(s) de factures en fonction des pratiques en usage au sein de la collectivité (par code d'imputation budgétaire, par usage, par service consommateur, etc.), à la faveur des opérations préalables à l'exécution des prestations (article 4.3. du présent CCTP). Les membres du groupement ont toutefois la possibilité que tout ou partie de leurs points de livraisons ne soient pas regroupés.
- Dans le cas où le membre a défini des regroupements de points de livraison, le titulaire du marché émet des factures correspondant à ces regroupements. Les regroupements peuvent être redéfinis à tout moment par le membre, sans soulever de frais supplémentaires.

La facture comprend alors deux éléments :

- la facture de regroupement, qui est une pièce comptable permettant le règlement en une seule fois des montants afférents à un regroupement de points de livraison ;
- la facture détaillée (*i.e. annexe*), qui détaille les informations pour chacun des points de livraison du regroupement.

La facturation détaillée permet d'apprécier, pour chaque point de livraison, les différentes composantes de la facture.

Dans le cas où le membre ne fournit aucun critère de regroupement :

Conformément à l'article 4.3 du présent CCTP, le titulaire établit une facture groupée pour l'ensemble des points de livraison du membre.

A la demande du membre, en cours de marché, il sera toutefois possible de modifier les regroupements.

5.1.3 Contenu de la facture groupée et de la facture détaillée

Les informations que la facture groupée et la facture détaillée comporte au minimum sont précisées dans les annexes 1 et 2 du présent CCTP.

5.1.4 Validation des données de facturation / Régularisation des factures

A réception de ses factures, chaque membre vérifie leur contenu et signale au titulaire d'éventuelles erreurs de facturation.

Le coordonnateur peut également procéder à des vérifications et signaler au titulaire les éventuelles erreurs de facturation.

Les erreurs constatées après justification doivent être corrigées sur la facture suivante ou selon les modalités précisées dans le mémoire technique du titulaire.

En cas de différend entre le membre et le titulaire sur la facturation, il pourra être fait appel au coordonnateur pour assurer une mission de conciliation.

Si les erreurs admises ne sont pas corrigées, le membre peut suspendre le paiement jusqu'à ce qu'un accord intervienne entre les deux parties.

Pour les membres soumis au Code de la Commande Publique, l'article 4 du décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique s'applique, sous réserve d'une présentation conforme de la facture comme indiqué ci-dessus.

5-2. Gestion de l'énergie

5.2.1 Transmission des données de facturation au format numérique

5.2.1.1 Transmission des données de facturation au format numérique

Outre la mise à disposition des factures, au pas de la facturation, sous format numérique selon les modalités mentionnées à l'article 5.1.1 du présent CCTP, le titulaire met à disposition du membre, pour chaque période de fourniture d'une durée égale à 12 mois, au format numérique .xls, un feuillet récapitulatif, comportant au minimum les options tarifaires, les données de consommation et les montants, sur la période écoulée par point de livraison. Ce récapitulatif comporte ces éléments, présentés selon les regroupements retenus par le membre.

Le modèle de feuillet récapitulatif ainsi que les délais et les modalités de sa mise à disposition sont décrits dans le mémoire technique du titulaire.

Le titulaire du marché subséquent met à disposition du coordonnateur sur un seul fichier l'ensemble des récapitulatifs des membres, au même rythme et selon le même format numérique. Les feuillets récapitulatifs remis respectent également les engagements pris par le titulaire dans son mémoire.

Le titulaire met à disposition du membre, du coordonnateur et le cas échéant d'un prestataire dûment habilité et autorisé par le coordonnateur, ces données (feuillets récapitulatifs et fichier regroupant l'ensemble des récapitulatifs des membres) dans un espace client privatif (extranet) sur un portail internet suivant les conditions définies dans son mémoire technique. La mise à disposition des données auprès du coordonnateur (et de son éventuel prestataire), devra être réalisée sous un format spécifique d'échange de données informatiques qui sera indiqué par le coordonnateur au plus tard avant la passation des marchés subséquents.

Les extractions de la plateforme doivent permettre de sélectionner un ou plusieurs PDL à la fois et de choisir la date de début et de fin de la période souhaitée. Les données extraites doivent permettre d'obtenir le détail de consommation par période horo-saisonnière.

Le titulaire devra, dans les 3 premiers mois suivant la prise d'effet du marché subséquent, dispenser une formation à l'utilisation de sa plateforme aux membres le souhaitant.

5.2.2 Utilisation rationnelle de l'électricité

Le titulaire peut, dans le cadre de l'offre décrite dans son mémoire technique, mettre en œuvre auprès des membres qui le souhaitent des actions visant à mieux maîtriser leurs dépenses et leurs consommations.

5.2.3 Réunion bilan

Une réunion bilan annuelle sera organisée entre le titulaire du marché subséquent et le coordonnateur du groupement pour échanger sur tous les faits importants de la période (cf. article 5.3.2. du présent CCTP).

Une réunion « bilan semestrielle » sera organisée entre le titulaire de chaque marché subséquent et le coordonnateur du groupement pour échanger sur tous les faits importants de la période.

Le titulaire transmettra aux membres qui le souhaitent, notamment la ville d'Amiens et Amiens Métropole, un rapport de synthèse de ces réunions de bilan au plus tard un mois après qu'elle se soit tenue.

5-3. Gestion des relations entre le titulaire du marché, les membres du groupement, le coordonnateur du marché et le (les) GRD

5.3.1 Gestion des relations entre le titulaire et les membres du groupement

Le titulaire met en œuvre les moyens appropriés pour assurer une relation clientèle permanente et de qualité.

A ce titre, il met à disposition de chaque membre un interlocuteur identifié (nom et fonction) et les moyens de le contacter (téléphone, adresse courriel) et tout autre moyen décrit dans son mémoire technique. Tout changement d'interlocuteur fait l'objet d'une information apportée à chaque membre du groupement concerné, au plus tard deux semaines avant le changement.

Le coordonnateur se réserve le droit d'organiser pour chaque titulaire d'un ou plusieurs marchés subséquents une réunion d'information des membres à laquelle le titulaire devra participer. Cette réunion a pour objectif de faciliter la gestion du marché pour les différents intervenants.

Une réunion de lancement devra être organisée par le titulaire le mois suivant la prise d'effet du marché subséquent avec les membres souhaitant participer, notamment la ville d'Amiens et Amiens Métropole.

Règlement des litiges :

En cas de litige entre un membre du groupement et le titulaire non résolu dans un délai de deux mois, le titulaire adresse une demande de conciliation au coordonnateur du groupement, qui dispose d'un délai de deux mois pour procéder à cette conciliation.

5.3.2 Gestion des relations entre le titulaire et le coordonnateur

Le coordonnateur du groupement dispose d'un interlocuteur dédié identifié (nom et fonction). Le titulaire indique les moyens de le contacter (téléphone non surtaxé, adresse courriel) et tout autre moyen décrit dans son mémoire technique. Tout changement d'interlocuteur fait l'objet d'une information au coordonnateur, au plus tard deux semaines avant le changement.

Le titulaire apporte au coordonnateur du groupement une information de nature à lui permettre d'apprécier la bonne exécution du marché et le niveau de satisfaction des membres. Cette

information prendra la forme de rapports réguliers annuels adressés au coordonnateur du groupement.

Parmi les points qui donnent lieu à cette information, on peut citer notamment :

- La gestion de la bascule de l'ensemble des points de livraison ;
- Le traitement de points de livraison présentant une incompatibilité entre installations de comptage et formules tarifaires d'accès au réseau de distribution ;
- Le suivi des demandes des membres du groupement (mise en service, résiliation, etc....) ;
- L'état d'avancement des demandes adressées au gestionnaire du réseau de distribution ;
- Les données relatives à l'évolution du périmètre du marché et aux consommations (voir ci-après).

Outre cette information liée à des sujets spécifiques, le titulaire du marché transmet au coordonnateur les données destinées à alimenter son outil de gestion, au pas mensuel, reprenant les factures aux membres du groupement depuis le début du marché. Ce fichier au format .xls reprendra l'ensemble des points de livraison avec l'ensemble des données de facturations et sera conforme au modèle de tableau de type joint en annexe n°3 à l'Acte d'Engagement au marché subséquent.

- La liste (au format .xls) des points de livraison où sont notamment identifiés les nouveaux points de livraison, les points de livraison résiliés. Ce fichier comportera a minima les champs décrits en annexe 4 du présent CCTP et sera conforme au format spécifié d'échange avec le coordonnateur défini au 2-1.
- L'ensemble des données de consommation et de facturation du périmètre (au format .xls). Ce fichier comportera l'ensemble des données de consommations et de coûts décrits à l'article 5-1-1 du présent CCTP pour chaque point de livraison.
- Les courbes de charges au pas 10 minutes aux formats .txt, .csv ou .xls, ... pour les points de livraison télérelevés.

Au pas annuel, le titulaire transmet au coordonnateur du groupement un bilan au format .xls de l'évolution du périmètre, des consommations et des coûts par membre du groupement et globalement. Ce bilan fera l'objet d'une réunion annuelle entre le titulaire et le coordonnateur conformément à l'article 5.2.3. du présent CCTP.

3.3 Gestion des relations entre le titulaire et le (les) GRD

Dans le cadre du contrat unique, le titulaire du marché est l'intermédiaire de chaque membre du groupement avec le (les) GRD. En tant qu'interlocuteur pour le compte des membres du groupement, le titulaire apporte tous les moyens permettant de garantir une intervention adaptée au besoin des membres du groupement s'agissant de l'accès et de l'utilisation du réseau de distribution, conformément aux dispositions du contrat GRD-Fournisseur conclu entre le titulaire du marché et le GRD.

Le titulaire du marché s'engage notamment :

- à vérifier auprès du (des) GRD la faisabilité de la bascule pour tous les points de livraison, dès la notification du marché subséquent ;
- à formuler auprès du (des) GRD les demandes de mise en service et/ou de suppression de points de livraison pour le compte des membres du groupement ;
- à formuler les demandes d'optimisation de puissances souscrites et du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité et suivre leur réalisation (cf. 4.4 du présent CCTP).

Pour les actions qui le conduisent à intervenir auprès du (des) GRD, le titulaire distingue les prestations de base naturellement incluses dans la mission du (des) GRD et financées par les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité de celles qui donnent lieu à une facturation selon les tarifs fixés dans le catalogue des prestations du GRD.

Toute demande de prestation prévue dans le catalogue des prestations du (des) GRD est formulée par ordre de service notifié par les membres du groupement au titulaire du marché qui doit, ensuite, procéder aux démarches nécessaires auprès du (des) GRD pour la réalisation desdites prestations pour le compte des membres du groupement.

L'intervention du (des) GRD pour des prestations telles que celles couvertes par le « catalogue des prestations du (des) GRD » doit être conforme aux dispositions prévues à l'article 10.4 du CCAP. Les modalités de facturation de ces prestations sont établies selon les dispositions prévues à l'article 11 du CCAP.

ARTICLE 6 – DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les délais d'exécution des prestations qui figurent à l'annexe 4 du présent CCTP sont précisés par le titulaire dans son offre.

ARTICLE 7 – LISTE DES ANNEXES AU PRESENT CCTP

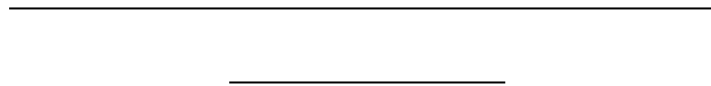
Annexe 1 : informations devant figurer sur la facture groupée

Annexe 2 : informations devant figurer sur la facture détaillée

Annexe 3 : Tableau Type de fichier mensuel

Annexe 4 : délais d'exécution des prestations

Annexe 5 : trame de mémoire technique du fournisseur



Annexe CCTP-1 - Informations devant figurer sur la facturation groupée (cf Art. 5.1 du CCTP)

Champ	Remarques
COORDONNEES ET CONTACT - TITULAIRE DU MARCHÉ	
Nom du titulaire du marché	
Adresse du titulaire du marché	
Identité de l'interlocuteur facturation	
N° de tel. de l'interlocuteur facturation	
Mail de l'interlocuteur facturation	
Fax du service clientèle	
Contact (N° de téléphone) en cas de panne réseau	
DONNEES RELATIVES A LA FACTURATION	
Nom du membre du groupement	
Adresse de facturation du membre du groupement	
Numéro du marché	numéro de marché propre au membre du groupement, défini pour toute la durée du marché avant la bascule
Code et libellé du regroupement	Intitulé de la facture groupée, modifiable à la demande du membre du groupement (en conformité avec annexes 3 et 4 du CCTP)
Date de facturation	
Période de relève concernée par la facturation	
Liste des points de livraison du regroupement de facture	En l'absence de champs disponibles dans la facture groupée, cette liste peut être communiquée sur un document distinct mais il doit impérativement être communiqué avec la facture groupée.
Modalités de paiement	
Délai de paiement	
Mentions légales obligatoires	Intérêt pour retard de paiement, délai de conservation des documents
COUTS POUR LA FOURNITURE ET L'ACHEMINEMENT DE L'ENERGIE ELECTRIQUE	
Consommation globale en kWh du regroupement	
Montant HT de la fourniture en énergie électrique relevant du mix énergétique du fournisseur	
Montant HT lié au surcoût relevant de la fourniture en énergie renouvelable	
Montant HT lié au marché de capacité	Sous réserve des évolutions réglementaires
Montant HT des coûts et prestations liés à l'acheminement	
Total HT lié à la fourniture et à l'acheminement	
TAXES ET CONTRIBUTIONS	
Montant HT pour la CSPE	
Montant HT pour la TDCFE	
Montant HT pour la TCCFE	
Montant HT pour la TICFE	S'applique aux PDL au-delà de 250 KVA
Montant HT pour la CTA	
Total HT pour les taxes et contributions	
Montant TVA	
TOTAL TTC	

Annexe CCTP-2 - Informations devant figurer sur la facturation détaillée (cf Art. 5.1 du CCTP)

Champ	Remarques
DONNEES RELATIVES AU POINT DE LIVRAISON	
Code et libellé regroupement	si possible (en conformité avec annexes 2 et 4 du CCTP)
Nom du point de livraison	modifiable à la demande du membre du groupement
Adresse du point de livraison	Adresse du compteur fournie par le GRD
Référence Acheminement du point de livraison (RAE)	
Champ complémentaire	à la demande du membre du groupement (ex : imputation comptable)
Identifiant du Membre du Groupement / code d'identification du point de livraison dans l'outil de gestion du coordonnateur	Défini et communiqué par le coordonnateur du groupement
Numéro du compteur	
Tarif distributeur	
Puissances souscrites et puissance réduite au TURPE	en précisant le détail par période horosaisonnaire en cas de tarif avec différenciation temporelle
DONNEES RELATIVES AUX CONSOMMATIONS DU POINT DE LIVRAISON	
Consommation globale du point de livraison sur les 12 derniers mois	Si possible histogramme sur 13 mois
Période de relève concernée par la facturation	du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA
Date de début d'index par période horosaisonnaire	JJ/MM/AA
Date de fin d'index par période horosaisonnaire	JJ/MM/AA
Nature des consommations (relevée ou estimée)	
FOURNITURE EN ÉNERGIE ÉLECTRIQUE : CONSOMMATION ET COÛTS HORS TARIF D'UTILISATION DES RÉSEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION	
Volume en kWh consommé dans chaque période horosaisonnaire	L'horosaisonnalité est celle définie par le coordonnateur au cahier des charges pour le lot concerné
Pourcentage du volume bénéficiant d'énergie 100% renouvelable	
Prix unitaires en €/MWh HT pour la fourniture relevant du mix énergétique du fournisseur	Le titulaire précise le prix pour chaque période horosaisonnaire
Surcoût unitaire en €/MWh HT relevant d'une fourniture 100% d'énergie renouvelable	
Montant HT lié au mécanisme de capacité	(Sous réserve des évolutions réglementaires) Le titulaire précise le prix unitaire
Montant total HT pour la fourniture en énergie électrique	
UTILISATIONS DES RÉSEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION	
Montant HT mensuel relatif à la composante de gestion	
Montant HT mensuel relatif à la composante de comptage	
Montant mensuel HT relatif à la composante de soutirage en précisant: <i>le coût associé à la puissance souscrite ou réduite (terme abonnement)</i>	
<i>le coût associé à la consommation (terme variable)</i>	
Montant mensuel HT relatif aux dépassements de puissance souscrite en précisant : <i>Les dépassements en heures ou en kW</i>	
<i>Le prix unitaire du dépassement</i>	
Montant mensuel HT relatif à la consommation d'énergie réactive en précisant <i>Le réactif consommé [kVarh]</i>	
<i>Le réactif pénalisé [kVarh]</i>	
<i>Le prix unitaire de l'énergie réactive</i>	
Montant(s) mensuel(s) HT associés à des composantes spécifiques	Alimentations complémentaires, alimentations de secours, dépassements ponctuels programmés
Montants mensuels HT relatifs à des prestations issues du catalogue des prestations du gestionnaire de réseau.	
Montant total HT dû pour l'utilisation du réseau public de distribution	
PRIX PROPORTIONNEL AU SOUTIRAGE PHYSIQUE DES RESPONSABLES D'EQUILIBRE	Prix calculé et publié par RTE et approuvé par la CRE / le titulaire précise le prix unitaire
TAXES ET CONTRIBUTIONS	
Montant mensuel HT relatif à la CSPE	Le titulaire précise le prix unitaire HT
Montant mensuel HT relatif à la TDCFE	Le titulaire précise le prix unitaire HT
Montant mensuel HT relatif à la TCCFE	Le titulaire précise le prix unitaire HT
Montant mensuel HT relatif à la TICFE	(S'applique aux PDL au-delà de 250 KVA) Le titulaire précise le prix unitaire HT
Montant mensuel HT relatif à la CTA	
Montant total HT des taxes et contributions	
DETAILS DE LA TVA	
Montant total HT	
Montant de la TVA	
Montant total TTC	

IDENTIFICATION DOCUMENT									IDENTIFICATION REFERENCE CLIENT						
N° Document	Type de document	N° Document annulé	N° FMC/FUM/Bordereau	Compte de contrat	Compte de contrat collectif	Libellé du CCC	Date d'édition	Date d'échéance	Raison Sociale Payeur	Complément Raison Sociale Payeur	Adresse1 Payeur	Adresse2 Payeur	Adresse3 Payeur	Code Postal Payeur	Localité Payeur

IDENTIFICATION DOCUMENT									IDENTIFICATION REFERENCE CLIENT						
N° Document	Type de document	N° Document annulé	N° FMC/FUM/Bordereau	Compte de contrat	Compte de contrat collectif	Libellé du CCC	Date d'édition	Date d'échéance	Raison Sociale Payeur	Complément Raison Sociale Payeur	Adresse1 Payeur	Adresse2 Payeur	Adresse3 Payeur	Code Postal Payeur	Localité Payeur

IDENTIFICATION DOCUMENT									IDENTIFICATION REFERENCE CLIENT						
N° Document	Type de document	N° Document annulé	N° FMC/FUM/Bordereau	Compte de contrat	Compte de contrat collectif	Libellé du CCC	Date d'édition	Date d'échéance	Raison Sociale Payeur	Complément Raison Sociale Payeur	Adresse1 Payeur	Adresse2 Payeur	Adresse3 Payeur	Code Postal Payeur	Localité Payeur

2025-ACELEC_Annexe CCTP_FICHER MENSUEL TYPE

IDENTIFICATION SITE							DATES		LIBELLE-CONSO-UNITE			INDEX COMPTEUR			
Désignation Site	Adresse1 Site	Adresse2 Site	Adresse3 Site	Code Postal Site	Localité Site	Installation	Date de début de période de consommation	Date de fin de période de consommation	Libellé Offre	Consommation totale	Unité	E : estimé R : relevé réel	Précédent HP	Précédent HC	Maintenant HP

IDENTIFICATION SITE							DATES		LIBELLE-CONSO-UNITE			INDEX COMPTEUR			
Désignation Site	Adresse1 Site	Adresse2 Site	Adresse3 Site	Code Postal Site	Localité Site	Installation	Date de début de période de consommation	Date de fin de période de consommation	Libellé Offre	Consommation totale	Unité	E : estimé R : relevé réel	Précédent Pointe	Précédent HPH	Précédent HCH

IDENTIFICATION SITE							DATES		LIBELLE-CONSO-UNITE			INDEX COMPTEUR			
Désignation Site	Adresse1 Site	Adresse2 Site	Adresse3 Site	Code Postal Site	Localité Site	Installation	Date de début de période de consommation	Date de fin de période de consommation	Libellé Offre	Consommation totale	Unité	E : estimé R : relevé réel	Précédent Pointe	Précédent HPH	Précédent HPD

2025-ACELEC_Annexe CCTP_FICHER MENSUEL TYPE

CONSO PAR POSTE HS		PRIX UNITAIRES			Puissances	SOUS TOTAUX									TAX
Maintenant HC	Consommation HP	Consommation HC	Prix Unitaire Comptage Simple	Prix Unitaire HP	Prix Unitaire HC	Puissance souscrite pondérée	Total HTT Consommation	Montant facturé HP	Montant facturé HC	Total Prestations Techniques distributeur	Total HTT Abonnement	Total HTT Services	Total Remises/Promotions HTT	Total Acheminement	Total CSPE

INDEX COMPTEUR							CONSO PAR POSTE HS					PRIX UNITAIRES			
Précédent HPE	Précédent HCE	Maintenant Pointe	Maintenant HPH	Maintenant HCH	Maintenant HPE	Maintenant HCE	Consommation Pointe	Consommation HPH	Consommation HCH	Consommation HPE	Consommation HCE	Prix Unitaire Pointe	Prix Unitaire HPH	Prix Unitaire HCH	Prix Unitaire HPE

INDEX COMPTEUR															
Précédent HCH	Précédent HCD	Précédent HPE	Précédent HCE	Précédent JA	Maintenant Pointe	Maintenant HPH	Maintenant HPD	Maintenant HCH	Maintenant HCD	Maintenant HPE	Maintenant HCE	Maintenant JA	Consommation Pointe	Consommation HPH	Consommation HPD

2025-ACELEC_Annexe CCTP_FICHER MENSUEL TYPE

ES, CONTRIBUTIONS, FRAIS			MONTANTS				DONNEES DISTRIBUTEUR		
Total Taxes Locales Elec	Total CTA Elec	Total Frais Financiers	Montant HTVA	Montant TVA taux réduit	Montant TVA taux normal	Montant TTC	Version d'utilisation	Type de comptage	PCE/PRM

PUISSANCES											S				
Prix Unitaire HCE	Puissance atteinte Pointe	Puissance atteinte HPH	Puissance atteinte HCH	Puissance atteinte HPE	Puissance atteinte HCE	Puissance souscrite Pointe	Puissance souscrite HPH	Puissance souscrite HCH	Puissance souscrite HPE	Puissance souscrite HCE	Total HTT Consommation	Montant facturé Pointe	Montant facturé HPH	Montant facturé HCH	Montant facturé HPE

CONSO PAR POSTE HS					PRIX UNITAIRES										
Consommation HCH	Consommation HCD	Consommation HPE	Consommation HCE	Consommation JA	Prix Unitaire Pointe	Prix Unitaire HPH	Prix Unitaire HPD	Prix Unitaire HCH	Prix Unitaire HCD	Prix Unitaire HPE	Prix Unitaire HCE	Prix Unitaire JA	Puissance atteinte Pointe	Puissance atteinte HPH	Puissance atteinte HPD

OUS TOTAUX					
Montant facturé HCE	Total Prestations Techniques distributeur	Total HTT Abonnement	Total HTT Services	Total Remises/Promotions HTT	Total Acheminement

PUISSANCES															
Puissance atteinte HCH	Puissance atteinte HCD	Puissance atteinte HPE	Puissance atteinte HCE	Puissance atteinte JA	Puissance souscrite Pointe	Puissance souscrite HPH	Puissance souscrite HPD	Puissance souscrite HCH	Puissance souscrite HCD	Puissance souscrite HPE	Puissance souscrite HCE	Puissance souscrite JA	Puissance souscrite pondérée	Total HTT Consommation	Montant facturé Pointe

SOUS TOTAUX											
Montant facturé HPH	Montant facturé HPD	Montant facturé HCH	Montant facturé HCD	Montant facturé HPE	Montant facturé HCE	Montant facturé JA	Total Prestations Techniques distributeur	Total HTT Abonnement	Total HTT Services	Total Remises/Promotions HTT	Total Acheminement

Annexe CCTP-4 - Tableau des délais d'exécution des prestations (cf Art.6 du CCTP)

Libellé de la demande	Articles du CCTP	Nature du traitement de la demande	Délai en jours ouvrés	Commentaires éventuels
Questions relatives au marché en cours et questions techniques relatives à l'accès et utilisation du réseau de distribution ne nécessitant pas une intervention auprès du GRD : information ponctuelles membres	5.3.1	Analyse et réponse		
Fichier de suivi du périmètre : information ponctuelle des membres concernés	4.5	Analyse et réponse		
Evolution des tarifs (TURPE, BPU, taxes etc.) : information membres	5.3.1	Transmission de l'information aux membres à compter de la date d'application		
Demandes techniques relatives à l'accès et utilisation du réseau de distribution	5.3.1 et 5.3.3	Transmission au GRD		
Réponses techniques relatives à l'accès et utilisation du réseau	5.3.1 et 5.3.3	Transmission aux membres à partir du jour de réception de la réponse du GRD		
Fichier de suivi du périmètre groupement : information mensuelle coordonnateur	4.5 et 5.3.2	Transmission au coordonnateur à partir du dernier jour du mois		
Fichier mensuel des données de facturation : information coordonnateur	5.1	Transmission au coordonnateur à partir du dernier jour du mois		
Fichiers mensuels "points 10 minutes" : information coordonnateur	5.1	Transmission au coordonnateur à partir du dernier jour du mois		
Evolution des tarifs (TURPE, BPU, taxes etc.) : information coordonnateur	5.3.2	Transmission de l'information au coordonnateur à compter de la date d'application		
Questions relative à la facturation	5.3.1 et 5.3.2	Analyse et réponse		
Transmission d'une nouvelle facture en cas d'erreur de facturation	5.1.4	Délai d'envoi d'une facturation corrigée à partir de la demande du membre du groupement		



Pouvoir adjudicateur

**FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE D'ÉNERGIE DE LA
SOMME**

Objet

**ACCORD-CADRE « FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ
NATUREL » POUR LES ANNEES 2025 A 2028**

GROUPEMENT DE COMMANDES

**Coordonnateur du Groupement de commandes : Fédération
Départementale d'Energie de la Somme**

**ANNEXE 5 AU CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES RELATIF A LA
FOURNITURE D'ELECTRICITÉ**

TRAME DE MEMOIRE TECHNIQUE DU CANDIDAT

Le mémoire technique du candidat devra a minima comprendre les informations suivantes :

1°) Présentation du candidat

Présentation, offres.

2°) Gestion de l'énergie

- Processus de bascule : Principales étapes entre la notification et la bascule ; ressources mises en œuvre, recommandations et observations
- Préparation et mise en œuvre de la bascule : Reprise numérisée et automatisée des fichiers des données fournies par le coordonnateur, recueil et validation des informations auprès des membres du groupement, échanges avec le coordonnateur, échanges avec le gestionnaire de réseau en vue de la bascule, recommandations et observations, traitement des cas particuliers
- Description de la méthodologie, du calendrier et des moyens employés pour répondre aux prescriptions de l'article 4.4 du CCTP Electricité (proposer à chaque membre du groupement la version du TURPE et la ou les puissance(s) optimale(s) pour chaque point de livraison).
- Transmission des données de facturation au format numérique : modèle de fichier (selon option retenue par le coordonnateur, éventuelle comptabilité des systèmes d'information du candidat avec les outils de gestion de l'énergie des membres cf. article 5.2.1 du CCTP) et modalités de mise à disposition du membre des données de facturation sous ce format ;
- Feuilles récapitulatifs : modèle de feuille récapitulatif, délais et modalités de mise à disposition du membre et du coordonnateur (présentation de l'espace client privatif selon l'article 5.2. du CCTP) ;
- Utilisation rationnelle de l'électricité : actions envisagées par le candidat pour aider les membres à maîtriser leur consommation d'électricité ;
- Possibilité d'approvisionnement en électricité d'origine renouvelable, propositions du candidat en pourcentage de mix énergétique et modalités de communication vis-à-vis des membres, prise en compte de l'autoconsommation collective et des achats d'énergie renouvelable de longue durée en place à la signature du marché subséquent ou qui pourraient intervenir en cours de marché.

3°) Facturation

- Paiement des consommations : périodicité mensuelle, possibilité autre périodicité pour les sites de puissance inférieure à 36 kVA conformément à l'article 5-1 du CCTP ;
- Documents de facturation (article 5-1 du CCTP)
- Facturation groupée (article 5-1-2 du CCTP), transmission au format EDI
- Facturation lorsque le membre ne fournit pas de regroupements de points de livraison (selon l'option retenue par le coordonnateur à l'article 5.1.1 du CCTP) ;
- Contenu de la facture : contenu détaillé et spécificités complémentaires éventuelles proposées par le titulaire conformément à l'article 5.1.3 du CCTP et aux annexes 2 et 3 du CCTP ;
- Contenu de l'annexe de la facture : nature des index retenus pour la facturation et forme de cette information, modalités d'estimations éventuelles, spécificités complémentaires éventuelles proposées par le candidat conformément à l'article 5.1.3 du CCTP et aux annexes 2 et 3 du CCTP ;
- Modalités de facturation :

- Possibilités offertes en matière de plan de paiement et conséquences sur les modalités de facturation ;
- PDL à relevé journalier ou mensuel : à défaut d'index relevés modalités de calcul des estimations de consommations ; possibilité de transmission d'autorelevés, précisions sur les modalités de transmission de ces informations ;
- Délais de facturation
- Conditions de mise à disposition des factures dans un espace privatif pour le client via internet conformément à l'article 5.1.1 du CCTP ;
- Validation des données de facturation / traitement des anomalies / régularisation des factures : spécificités éventuelles proposées par le titulaire en complément à l'article 5.1.4 du CCTP ;
- Prise en compte de l'autoconsommation collective et des achats d'énergies renouvelable de long terme.

4°) Relation clientèle

- Description des moyens mis à disposition par le titulaire du marché pour assurer une relation clientèle permanente et de qualité : interlocuteur dédié, modalités de contact et traitement des réclamations ... ;
- Dispositif mis en œuvre pour répondre aux besoins et sollicitations des membres du groupement ;
- Dispositif mis en œuvre pour répondre aux besoins et sollicitations du coordonnateur ;
- Positionnement du candidat quant au règlement amiable des litiges via le coordonnateur du groupement cf article 5.3 du CCTP.
- Méthodologie de rattachement d'un nouveau point de livraison par le candidat ou de détachement, délais, ... ;
- Aide éventuelle apportée au membre pour le raccordement d'un nouveau point de livraison.
- Organisation mise en place par le candidat pour tenir informé le coordonnateur des évolutions de prix sur les marchés et gérer des prises de position dans le cas des prix révisables.
- Engagements en termes de délai selon les demandes des clients ou du coordonnateur
- Organisation mise en place pour gérer les relations avec les GRD.
- Présentation extranet accessible par internet aux clients et au coordonnateur et de ses fonctionnalités, modalités de rapportage à la collectivité
- Réunion bilan : modalités proposées par le candidat pour la réunion bilan (rapport, réunion physique, visioconférence, périodicité, éléments présentés à cette occasion cf. l'article 5.3.2 du CCTP) ;
- Modalités d'accès par la collectivité et les clients aux données techniques et financières (révisions tarifaires, TURPE, Capacité, Obligations CEE...)