



Charte du fournisseur SICAE-OISE dans le cadre de ses relations avec la clientèle professionnelle

Préambule

SICAE-OISE, dont le siège est situé à Compiègne, est fournisseur historique d'électricité auprès de 55 000 clients sur 184 communes du département de l'Oise et une du département de l'Aisne. SICAE-OISE applique les tarifs réglementés et propose, dans le cadre de l'ouverture du marché, des nouvelles offres de prix. Depuis 2000, SICAE-OISE est fournisseur de sites ayant fait valoir leur éligibilité dans le respect des règles imposées par les lois du 10 février 2000 et 3 janvier 2003, ainsi que dans le cadre de l'application du contrat GRD-F.

Ce document précise les principes nécessaires qui garantissent une relation équilibrée et loyale entre le fournisseur SICAE-OISE et ses clients. Elle précise les bonnes pratiques commerciales et définit les bases de la relation contractuelle entre le fournisseur SICAE-OISE et ses clients dans le cadre du contrat unique* ou d'un contrat de fourniture d'électricité.

Contexte de l'ouverture :

Depuis le 1^{er} juillet 2004, tous les clients dont l'usage de l'électricité est non résidentiel ont accès au marché de l'électricité. Les activités de transport et distribution restent assurées par les entreprises de service public selon les tarifs réglementés proposés par la Commission de Régulation de l'Energie (C.R.E.).

Nos valeurs, le professionnalisme et le respect de l'environnement au quotidien dans la relation clientèle

- apporter un service de qualité, être au service du client, savoir intégrer ses spécificités ;
- construire des relations durables avec nos clients basées sur la confiance mais aussi sur notre rigueur et notre réactivité à apporter des réponses à nos clients ;
- développer pour nos clients des offres intégrant toutes les dimensions environnementales, notamment des services éco-énergétiques ;
- développer les compétences et la mobilisation de notre personnel pour une éthique partagée de développement durable ;
- travailler en partenariat avec les collectivités territoriales, les associations et les acteurs locaux pour la qualité du cadre de vie et plus généralement prendre en considération les attentes de l'ensemble des parties prenantes ;

*le contrat unique, conclu entre le client et le fournisseur SICAE-OISE, régit, à la fois, l'approvisionnement électrique et l'accès au réseau de distribution.

1. Engagement général du fournisseur SICAE-OISE

La charte de déontologie du fournisseur SICAE-OISE s'applique à tous les stades de sa démarche commerciale de la prospection au suivi de sa clientèle.

Il s'engage à :

- interdire les pratiques commerciales déloyales (contraires aux exigences du client, communication d'informations mensongères), agressives ou abusives (harcèlement et vente forcée) ;
- prohiber la pratique de la vente liée à un autre produit ou service ou à une consommation minimum, peu explicite dans l'information pré-contractuelle du fournisseur SICAE-OISE ;
- ne pas céder à des tiers, des données nominatives de ses clients sans leur autorisation, sous réserve de l'application de la loi n°78-17 du 06/01/1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le fournisseur SICAE-OISE veille à la bonne compréhension par le client des informations qui lui sont fournies et s'assure de :

- lui proposer une offre dimensionnée en correspondance avec ses historiques de consommation et toutes informations prévisionnelles sur son activité ;
- répondre à toute demande relative aux bonnes pratiques conduisant à réduire les pertes et surconsommations énergétiques ;
- mettre à la disposition des clients un accès à des informations sur l'actualité réglementaire dans le domaine de l'énergie (site internet, édition de supports d'information...) ;
- d'un suivi personnalisé de sa clientèle;
- la formation de son personnel en partenariat avec l'ADEME afin de mieux conseiller les clients par la mise en place de services dédiés aux économies et à la maîtrise d'énergie.

Le fournisseur SICAE-OISE, s'assure de respecter les procédures d'échange de données et de notification avec SICAE-OISE Gestionnaire de Réseaux de Distribution comme tout autre fournisseur en aurait l'obligation.

2. L'information pré-contractuelle

Le fournisseur SICAE-OISE fournit au client toutes les informations qui lui permettent d'effectuer une comparaison et un choix conforme à ses exigences. Il renseigne plus particulièrement le client sur :

- l'ouverture du marché de l'énergie, les conséquences de contracter une nouvelle offre de prix pour son approvisionnement électrique sur ce marché ;
- le contrat unique par lequel le fournisseur SICAE-OISE assume, pour le compte de son client, les démarches relatives à son accès au réseau de distribution ou le contrat de fourniture d'électricité ;
- les prix de l'offre et les éléments tarifaires qui apparaîtront sur la facture ainsi que les conditions d'attribution de l'offre.

Ces informations sont actualisées par la diffusion de lettres d'informations auprès de la clientèle et également disponibles sur le site internet.

En cas de vente téléphonique ou de proposition de nouvelles offres de prix sur la zone historique, le fournisseur SICAE-OISE s'engage à :

- donner au client l'information pré-contractuelle visée ci-dessus et lui indiquer les moyens mis à sa disposition pour obtenir les informations contractuelles (site internet, numéro de téléphone enregistré en France, demande sur lieu de vente ou par courrier) ;
- appeler ou visiter le client dans une plage horaire raisonnable, entre 9h00 et 20h00, sauf sur demande expresse du client ;
- transmettre au client sur sa demande, un spécimen du contrat, les conditions de confirmation du contrat et les conditions générales de vente.

3. L'information sur la procédure de changement de fournisseur

Le changement de fournisseur s'effectue sans suspension de l'approvisionnement du client. Le nouveau fournisseur veille à :

- présenter la procédure de changement de fournisseur et le délai nécessaire à la mise en œuvre. Ainsi,
 - le fournisseur SICAE-OISE informe le client de l'existence probable de conditions contractuelles de résiliation liées à un contrat en cours et l'invite à s'y conformer ;
 - le contrat précise les modalités de changement de fournisseur du Gestionnaire du Réseau de distribution.

4. Les dispositions des contrats de vente d'électricité

Le contrat unique, composé des conditions générales et des conditions particulières ainsi que le contrat de fourniture d'électricité répertorient et traitent des points suivants :

- une description détaillée des produits et services objets de l'offre et les modalités de leur mise en œuvre ;
- les spécifications qualitatives de l'énergie livrée, telles qu'indiquées par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) et sous sa seule responsabilité ;
- Les relations avec le distributeur (uniquement dans le cadre du contrat unique) :
 - Chaque facture mentionne le numéro téléphonique du GRD à utiliser en cas d'interruption de fourniture ou de demande de dépannage. Les autres cas, pour lesquels le client serait susceptible de contacter le GRD sont énoncés dans le document « Synthèse des dispositions générales d'accès au et d'utilisation du réseau de distribution » ;
- La présentation, facilement accessible à la clientèle, des éléments suivants
 - Les prestations et services ne faisant pas l'objet d'une facturation spécifique au client ;
 - Les prestations et services payants avec un barème de prix actualisés.Toute autre prestation donne lieu à l'établissement préalable d'un devis.
Hormis les prestations de dépannage effectuées en urgence et autres interventions de la responsabilité du GRD, le fournisseur SICAE-OISE reste l'interlocuteur privilégié du client
- La durée du contrat ;
- Les clauses éventuelles de révision des prix de l'électricité et des prestations et leurs conditions d'application ;

- Les conditions et modalités de résiliation du contrat par le client précisent le déroulement de la procédure, les délais de préavis et d'effet ;
- l'identification des cas pour lesquels un client peut demander la suspension ou la résiliation de son contrat unique ou de son contrat de fourniture d'électricité, dans les meilleurs délais et sans pénalités ;
- la modification, par le fournisseur SICAE-OISE, de clauses essentielles d'un contrat en cours doit être notifiée au client par courrier, ou tout autre moyen prévu par le fournisseur SICAE-OISE, avec un préavis d'un mois avant qu'elles ne s'appliquent. Le client dispose alors de la faculté de résilier son contrat.

5. La facturation

Le fournisseur SICAE-OISE veille à garantir la transparence des factures relevant d'un contrat unique ou du contrat de fourniture d'électricité :

- la périodicité d'émission des factures est définie à la signature du contrat ;
- les modalités et conditions de paiement des factures précisent le taux des pénalités de retard ;
- la facture répond aux clauses de constitution du prix telles que fixées dans le contrat. Y figurent pour le moins 3 grands postes :
 - le nombre estimé ou réel d'unités d'énergie consommées ;
 - le coût de l'acheminement de l'énergie (uniquement dans le cadre du contrat unique) ;
 - les taxes et prélèvements additionnels (TVA, taxes locales, CSPE, CTA...) pour le contrat unique.
- Le fournisseur SICAE-OISE qui procède à des estimations de consommation pour sa facturation :
 - réajuste au moins une fois par an ses estimations sur la consommation réelle d'électricité du client telle qu'elle est transmise par le distributeur ;
 - informe le client au moins une fois par an de sa consommation réelle d'électricité.
- Les prestations ou services optionnels payants doivent être identifiés distinctement au niveau de la facture, sans globalisation de montant avec d'autres prestations ;
- Toute modification du mode de facturation ou d'un barème de prix fait l'objet d'une information avec un préavis d'au moins un mois avant sa mise en œuvre. Ceci ne concerne pas les tarifs réglementés et les offres indexées sur ces tarifs.

6. Le traitement des réclamations clients

Le fournisseur SICAE-OISE s'engage à répondre sous huitaine à toute réclamation portant sur une activité qu'il réalise, sur son produit ou ses offres.

Dans le cas d'une réclamation qui concerne l'activité de Gestionnaire de Réseau, il s'engage à tout mettre en œuvre pour relayer la demande et assurer le suivi de ces demandes auprès du Gestionnaire du Réseau de Distribution.

7. La suspension de l'accès au réseau

Le fournisseur SICAE-OISE s'engage à ne pas interrompre la fourniture d'électricité sans qu'il ait vérifié que son client ait pris connaissance d'une mise en demeure.

En cas d'impayé, l'interruption de la fourniture d'électricité ne peut intervenir

- dans un délai inférieur à 15 jours après la date limite d'exigibilité de la facture après rappel écrit valant mise en demeure ;

Suite à un litige ayant entraîné l'interruption de la fourniture d'électricité à un client, et sous réserve que son contrat n'ait pas été résilié, le fournisseur SICAE-OISE s'engage à lancer une procédure de rétablissement de l'approvisionnement auprès du GRD, dans les 24 heures ouvrées qui suivent la confirmation du règlement du litige.

8. La gestion des informations client

Les données nominatives recueillies par SICAE-OISE ne pourront pas être cédées ou prêtées, même à titre gracieux, pour promouvoir des produits ou des services ne relevant pas de l'activité du fournisseur SICAE-OISE, sauf à avoir reçu le consentement exprès et préalable du client.

Août 2005

