



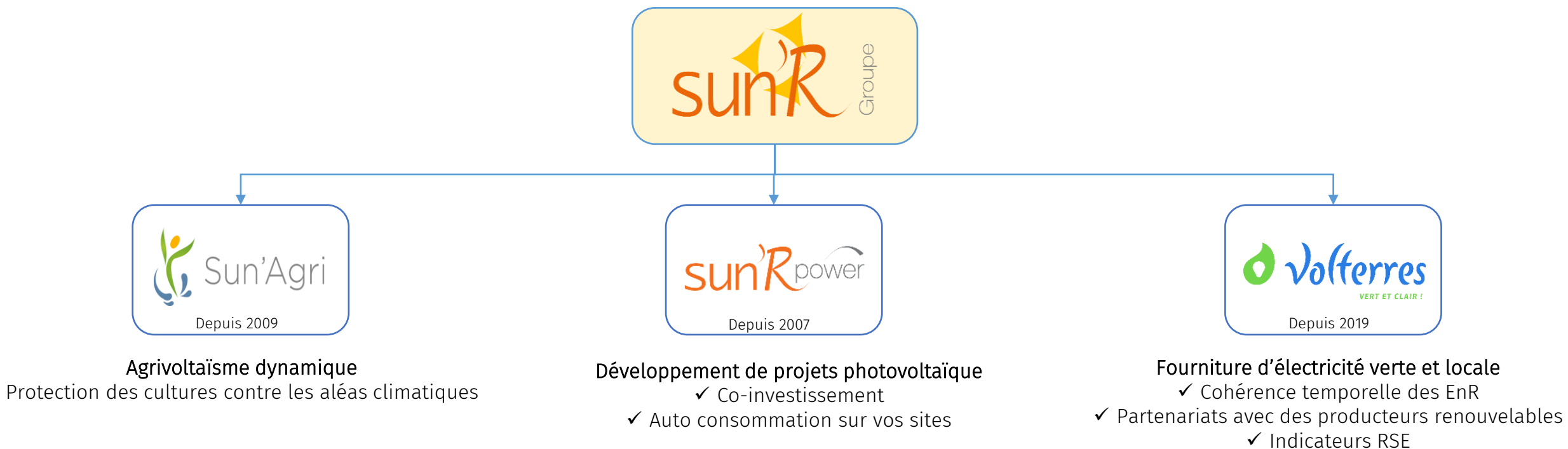
Lot 3 – Haute Valeur Environnementale

Date 03/02/2022

1. Présentation de Volterres
2. Consommation locale
3. Points clés du marché et interlocuteurs dédiés
4. Modalités de facturation
5. Processus de demande technique
6. Présentation de l'espace client



1. Présentation de Volterres



Entreprise à Mission

La société a pour raison d'être de développer et mettre en œuvre des solutions et infrastructures intelligentes, répondant à l'urgence climatique et écologique.

Renforcement de l'actionnariat (2021)



Nos leviers d'actions



Le collectif

Réseau de producteurs EnR locaux



L'innovation

Outil de traçabilité en temps réel



L'efficacité

Simplicité contractuelle et prix compétitifs

VALOREM
opérateur en énergies vertes

BORALEX

VOLKSWIND

SOLVÉO
ENERGIE

GÉNÉRALE
DU SOLAIRE

tenergie

sun'Rpower

ERG

Labelisé par :





Une Relation Client Personnalisée

Interlocuteurs privilégiés :

- Un commercial dédié
- Un responsable de facturation et gestion



Un Portail Web Performant

Suivi en temps réel :

- Des consommations de vos sites
- De l'origine de l'énergie consommée
- Des producteurs EnR et territoires soutenus



Notre offre de services



Des Données Fiables et Pertinentes

Indicateurs sur mesure :

- Note locale / énergie verte / CO2
- Rapports Développement Durable

Visualisations Graphiques et Exports Flexibles:

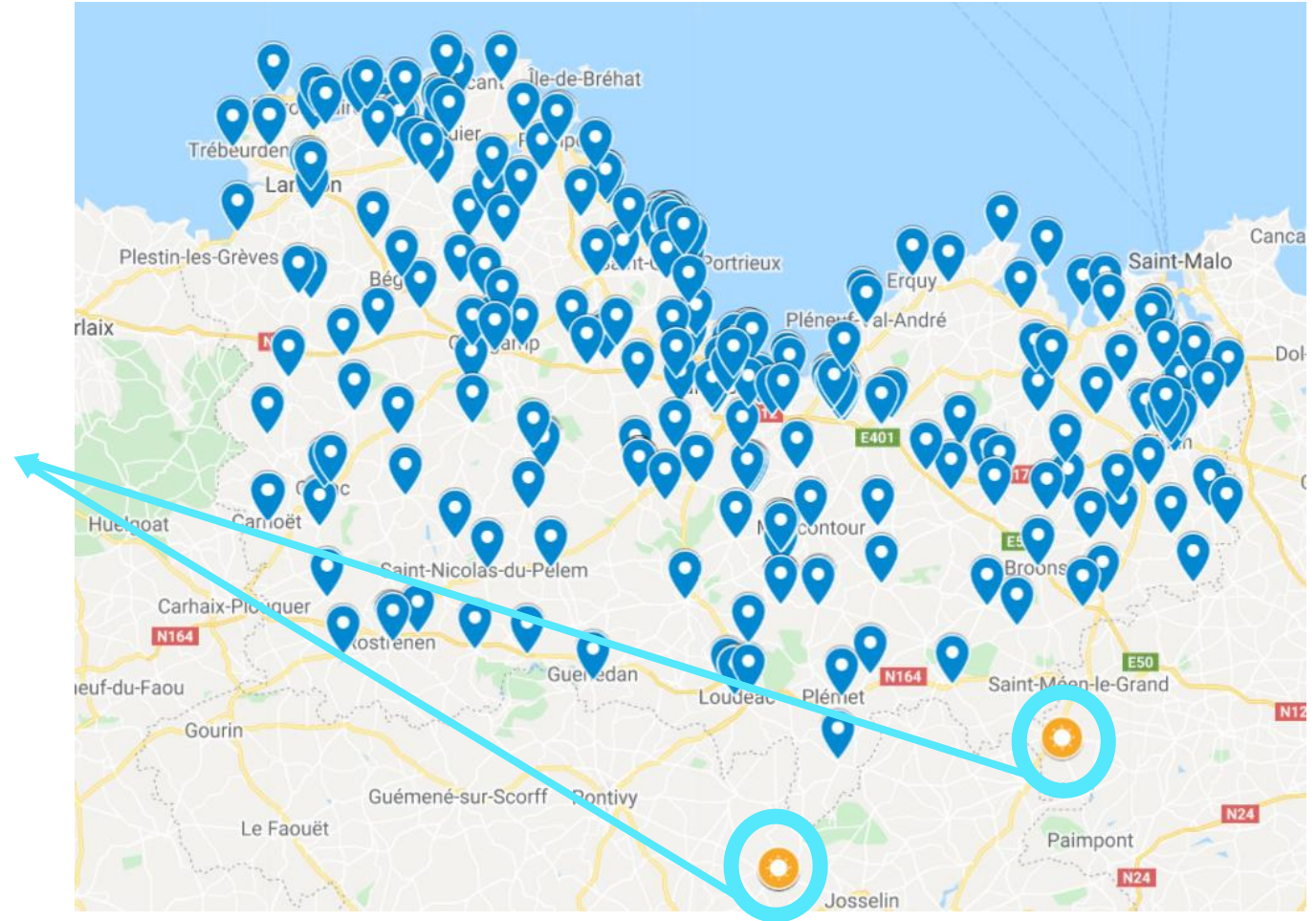
- Factures
- Données Techniques
- Données de Consommation
- Pièces Marchés/ Contrats





2. Consommation locale

Pour alimenter en énergie « verte et locale » les sites de consommations concernés par le présent marché, nous nous appuyerons sur les centrales photovoltaïques partenaires de Volterres situées dans la région Bretagne dont par exemple les centrales de Pleugriffet (56 - Générale du Solaire) et de Gaël (35 - Générale du Solaire).





3. Points clés du marché et interlocuteurs dédiés



Points clés du Marché & Interlocuteurs Dédiés

Données Techniques :

Lot 3 – Haute Valeur environnementale

Contrat Unique (GRD = ENEDIS)

346 sites – 4,2 GWh

Segmentation :

1 C2 – 25 C4 – 320 C5

Type d'Offre : Offre 100% marché

36 mois : 01/01/2022 – 31/12/2024

Offre certifiée à 100% par des garanties d'origine

Marilyne BOUKAMBOU

Responsable Service Client et Facturation

marilyne.boukambou@volterres.fr

Mobile : +33 6 04 96 31 10

Monazi TADILI

Gestionnaire Service Client et Facturation

monazi.tadili@volterres.fr

Mobile : +33 6 01 43 31 91



4. Modalités de facturation et paiements

- Factures mensuelles pour l'ensemble des PDL communicants ou non (facturation estimative pour les compteurs non-communicants)
- Factures transmises directement aux membres (via chorus pro, via l'espace client + alerte mail) - Demandes de paiement en fonction des PDL parviendront aux adresses de facturations indiquée dans le fichier de bascule validé par les membres
- Délai global de paiement est de 30 jours à compter de la réception des factures
- En cas de demande d'informations d'un membre concernant une facture supposée erronée, la facture sera mise en statut « suspendue », le délai de paiement est alors suspendu. Le titulaire s'engage à apporter dans les meilleurs délais les informations nécessaires.



5. Processus de demande technique

Un accusé de réception vous est envoyé par Volterres dans un délai de 2 jours ouvrés max.

Envoi de l'ordre de service rempli et signé

Accusé de réception par Volterres

Prise en compte de la demande par le GRD et communication des délais de traitement (5 à 10 jours)

Confirmation par Volterres de la prise en compte à date souhaitée de votre demande

Ces demandes doivent être transmises dans un **délai de 15 jours ouvrés minimum** avant la date d'effet souhaitée

Ex : Afin de rattacher un PDL au 01/03/2021, la demande doit être effectuée avant le 15/02/2021

- Volterres met à disposition dans son espace client un outil à partir duquel les membres (et le coordonnateur) peuvent initier leurs demandes techniques (concernant la facturation et/ou des demandes à adresser au GRD).
- En amont de toutes vos demandes techniques, vous pouvez solliciter votre interlocuteur privilégié du service client par mail ou via l'outil de suivi/espace client pour obtenir des conseils tant sur la pertinence de votre démarche que sur le processus de réalisation et ses délais de prise compte par le GRD.



6. Présentation de l'espace client