

**1. Y a-t-il des frais spécifiques lors d'un détachement de site ?**

Réponse : Le rattachement ou le détachement d'un site n'entraîne aucune facturation de la part d'ENI : le cahier des charges du marché autorise des rattachements et détachements de site (dans un volume limité à +/- 10 %), cette prestation est comprise dans le prix de fourniture du gaz sans frais supplémentaires.

Par contre, un détachement peut engendrer une facturation spécifique d'un solde d'énergie suite à relève effectuée sur le site.

En ce qui concerne le cas de détachement d'un site pour démolition, le gestionnaire de réseau (GRDF) peut facturer des frais pour la mise en sécurité du site au réseau de gaz conformément au catalogue des prestations de GRDF

<http://www.grdf.fr/particuliers/entreprise-grdf/catalogue-prestations> . Cette prestation est alors identifiée sur une ligne spécifique de la facture.

**2. Dans le cadre des fusions d'intercommunalités, y a-t-il une démarche supplémentaire à effectuer pour bien faire partie du marché ?**

Réponse : La règle générale est que les sites d'un membre du groupement de commandes ayant pris part au marché sont transférés à la nouvelle entité, qui continue à exécuter les contrats dans le cadre de ce marché.

Pour ce qui concerne l'adhésion au groupement de commandes, il convient de vérifier la situation au cas par cas, et nous vous invitons à contacter le SYANE afin de regarder la position de la collectivité concernée, et vous transmettre au besoin les documents d'adhésion au groupement de commandes.

**3. Peut-on bénéficier d'une alerte en temps réel lorsqu'un site est en surconsommation ?**

Réponse : actuellement, les sites T1 ou T2 sont à relève semestrielle, les sites T3 à relève mensuelle ce qui ne permet pas un suivi continu de leur niveau de consommation. Certains sites gros consommateurs (mais aucun n'est recensé dans le périmètre du marché) peuvent bénéficier d'un suivi journalier et d'une alerte dépassement.

Le SYANE rappelle que des compteurs communicants (les compteurs « Gazpar ») qui seront prochainement déployés par GRDF permettront un suivi plus fin et de fixer des seuils d'alerte.

**4. Qui est responsable de la relève des compteurs ?**

Réponse : C'est le gestionnaire de réseau (en l'occurrence GRDF sur le périmètre du marché) qui est responsable de la relève des compteurs. Il organise les campagnes de relève et transmet les informations à l'ensemble des fournisseurs, comme ENI, pour prise en compte dans la facturation.

**5. Qu'est-ce que l'application d'auto-relève ?**

Réponse : A la demande de plusieurs membres, le SYANE a prévu dans le cahier des charges du marché que le fournisseur propose un service « d'auto relève » aux membres. Ce service permet à un membre qui le souhaiterait indiquer au fournisseur sur l'espace client l'index qu'il aura lui-même relevé sur son compteur afin que la facture (entre deux périodes de relève du GRD) soit ajustée sur la consommation réelle.

**6. Constat d'un adhérent : Nos factures de l'année 2017 sont bloquées à cause du processus de dématérialisation, ce qui génère des retards de gestion. Pouvez-vous nous envoyer nos factures le plus rapidement possible ?**

Réponse : ENI reconnaît ce délai et le blocage de certaines factures, ce délai est dû à la mise en place de la dématérialisation des factures au 01<sup>er</sup> janvier 2017. ENI fera ses meilleurs efforts pour débloquer les factures concernées et assurer la facturation.

ENI rappelle que pour la mise en place des factures dématérialisées, il a besoin de certaines données de la part des membres , à savoir :

Pour faciliter cet échange, nous vous invitons donc à nous renvoyer avant le **30 Novembre 2016**, à l'adresse e-mail suivante : [chorus@fr.eni.com](mailto:chorus@fr.eni.com) les données listées ci-dessous :

- ✓ **SIRET (obligatoire)**
- ✓ **Engagement Juridique (si nécessaire)**
- ✓ **Service Exécutant (si nécessaire)**

Pour toute question, nous nous tenons à votre disposition au **01 47 48 29 60** (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par email à l'adresse [chorus@fr.eni.com](mailto:chorus@fr.eni.com).

Nous vous remercions par avance de votre collaboration.

Pour les membres dont les données ont été vérifiées et validées, les factures ont été envoyées. Nous vous invitons à appeler ENI pour toutes questions relatives à la facturation.