



Livret d'accueil utilisateur

Dans un immeuble en point unique avec gestion répartie de l'électricité.



Préambule :

Ce livret est destiné à présenter la solution de facturation de l'électricité avec gestion répartie par Edenkia

Sommaire

1. L'électricité dans les immeubles de bureaux 6

2. La fourniture et la répartition de l'électricité..... 7

1. Le contexte
2. La structure du prix de l'électricité
3. L'individualisation des consommations

3. Les principes de la solution Edenkia.....10

1. L'achat-revente de l'électricité
2. La gestion répartie
3. Les services généraux
4. Le prix
5. La structure du prix
6. Le plan de comptage
7. Edenkia et les autres acteurs

4. Les modalités pratiques 12

1. La relève des compteurs
2. La facturation
3. La dématérialisation
4. La gestion technique
5. Le règlement

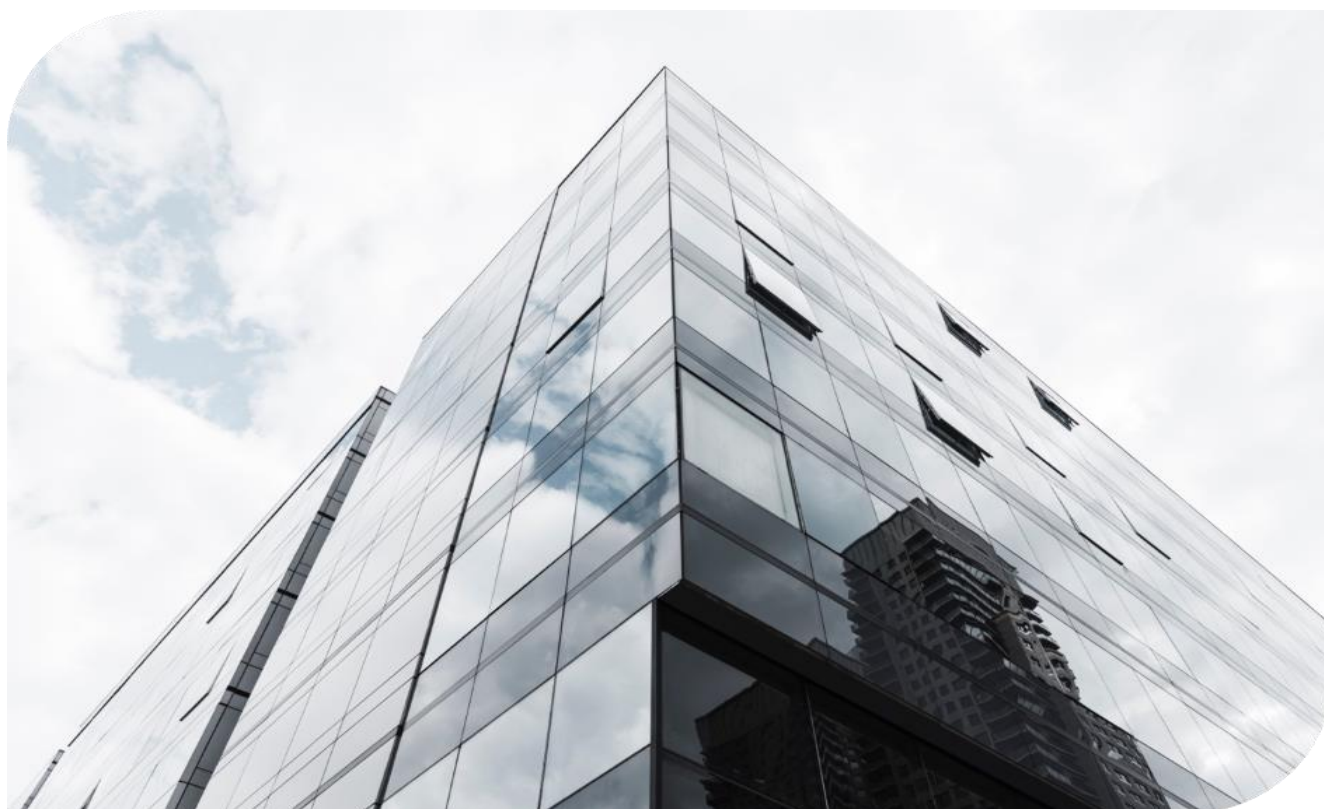
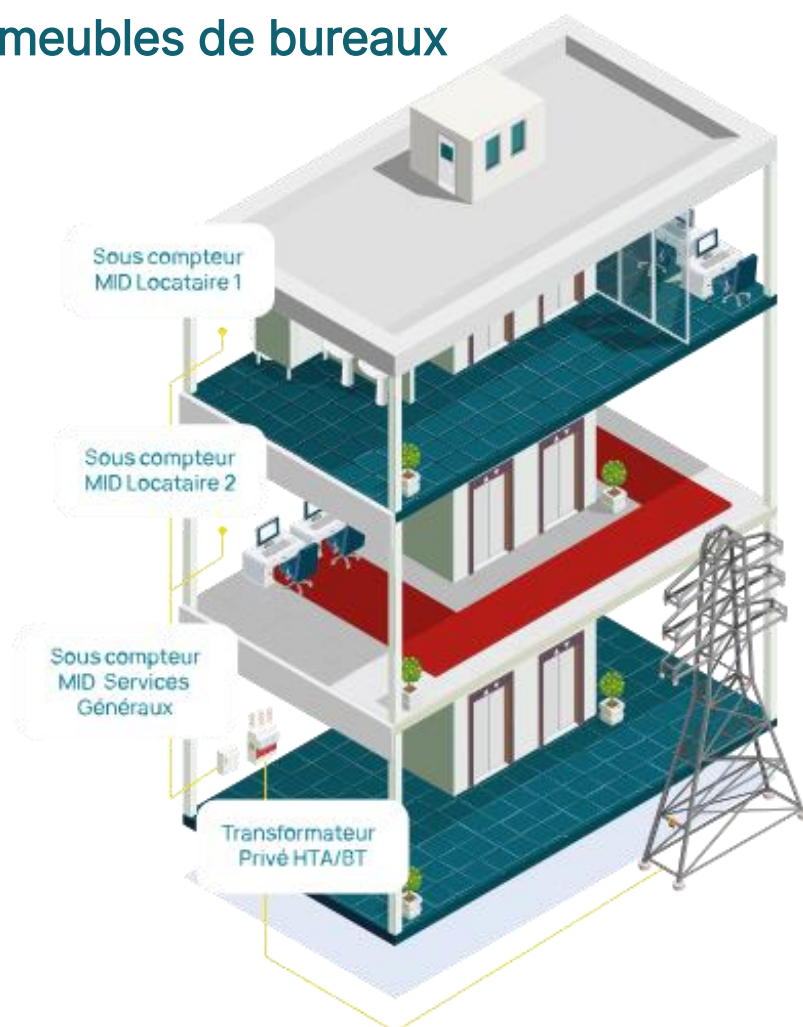
5. Nos services et nos offres 14

1. Comprendre vos factures
2. Les questions techniques ou relatives à vos consommations
3. En cas de coupure d'alimentation électrique
4. Électricité d'origine renouvelable
5. La recharge de vos véhicules électriques ou hybrides

1. L'électricité dans les immeubles de bureaux

Immeuble alimenté en Point De Livraison unique en HTA (haute tension) pour l'ensemble des lots communs et privés (voir schéma ci-contre).

Cas des immeubles de bureaux raccordés en BT (basse tension) : le schéma de distribution est le même à l'exclusion du poste privé HT/BT.



2. La fourniture et la répartition de l'électricité

2.1. Le contexte

Le marché français de l'électricité est ouvert depuis la disparition des tarifs réglementés de vente Verts et Jaunes au 31 décembre 2015. Dans ce contexte et comme tous les titulaires de tels contrats, votre propriétaire ou son représentant, le property manager, a souscrit une offre de marché pour la fourniture d'électricité.

Votre propriétaire a retenu Edenkia pour la fourniture d'électricité au niveau du Point De Livraison de l'immeuble, car Edenkia réalise la gestion répartie de l'électricité en facturant directement leurs consommations privatives aux consommateurs du site conformément aux textes et réglementations en vigueur concernant l'achat et la revente de l'électricité.

En effet, depuis la loi portant sur la Nouvelle Organisation du Marché de l'Électricité ou loi NOME du 7 décembre 2010, l'achat d'électricité pour revente est soumis à un régime d'autorisation ministérielle. Les articles L.345-1 et suivants du code de l'énergie définissent également le cadre du réseau intérieur de bâtiment pour les nouveaux immeubles.

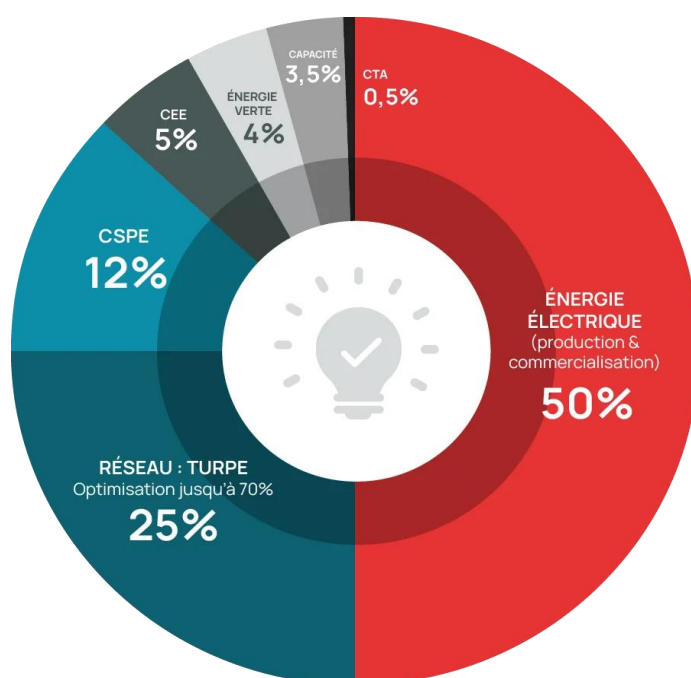
Edenkia est titulaire de cette autorisation par l'arrêté ministériel du 22 février 2012.

2.2. La structure du prix de l'électricité

De manière générale, le prix de l'électricité est constitué de plusieurs composantes (proportions illustratives) :

- L'électron ou part fourniture (seul élément non réglementé du prix) pouvant bénéficier d'un dispositif de type ARENH
- L'acheminement facturé au TURPE (Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité)
- La CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement)
- Les différents taxes ou coûts réglementaires (accise ou CSPE, Mécanisme de capacité, etc)
- Le coût d'éventuels Certificats d'Économie d'Énergie
- Le coût d'éventuelles Garanties d'Origine renouvelable
- La TVA

Structure du prix de l'électricité



Une part très significative du coût de l'électricité reste donc fixée par les pouvoirs publics.

2.3. L'individualisation des consommations

Votre immeuble est équipé, sur le réseau électrique interne en aval du Point De Livraison du gestionnaire de réseau, de sous-compteurs d'électricité sur certains départs électriques. Les sous-compteurs MID de vos lots ou de vos équipements propres permettent de vous affecter les consommations réelles correspondantes.

Cette individualisation des consommations permet de prendre en compte le comportement énergétique de chaque occupant qui varie selon le type d'équipements en place et leur usage dans la durée (par exemple, salle serveurs ou équipement de production télévisuelle).

L'individualisation des consommations favorise la prise de conscience de ses consommations par chaque occupant et une meilleure maîtrise de celles-ci.



3. Les principes de la solution Edenkia

3.1. L'achat-revente d'électricité

Comme précédemment indiqué, la solution Edenkia est conforme à la réglementation et aux délibérations de la Commission de Régulation de l'Énergie.

3.2. La gestion répartie

Edenkia fournit l'énergie électrique de l'ensemble de l'immeuble dans les conditions définies dans une Convention de Gestion de l'Énergie Electrique signée par le propriétaire ou son représentant, le property manager.

Chaque consommateur ou utilisateur peut ainsi bénéficier des conditions d'achat favorables obtenues par le propriétaire grâce à un acheminement facturé selon le barème en Haute Tension (si l'immeuble est raccordé en Haute Tension), au foisonnement des puissances et volumes consommés et enfin à l'optimisation menée par Edenkia.

Dans le cadre de ce contrat, chaque utilisateur souscrit une police d'abonnement individuelle avec Edenkia pour le ou les lots dont il a la jouissance : cette police d'abonnement énumère limitativement les compteurs affectés à l'utilisateur et qui serviront de base à sa facturation mensuelle.

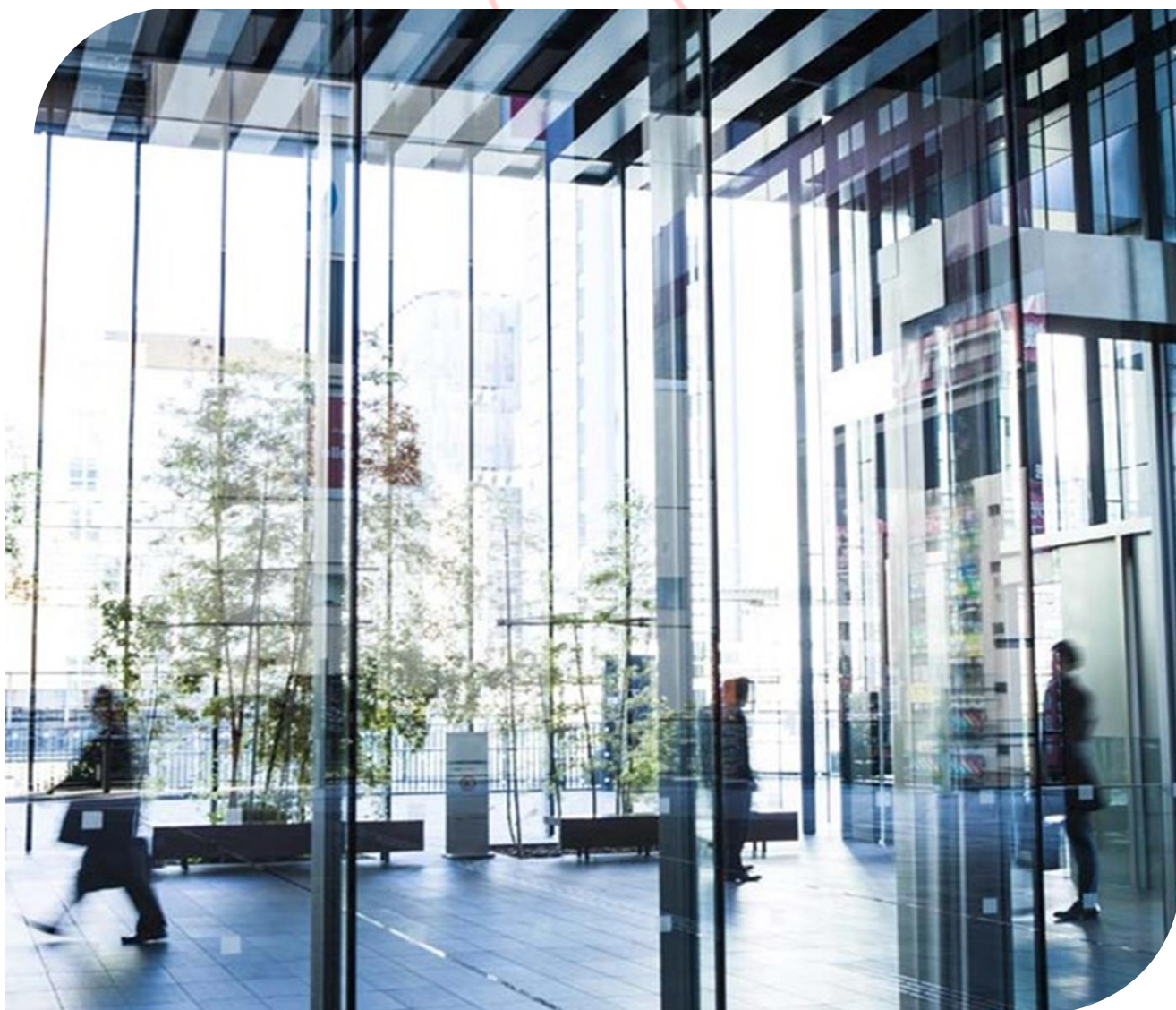


3.3. Les services généraux

En se référant au schéma du point 1, la somme des consommations des sous-compteurs est nécessairement inférieure à la consommation au Point De Livraison, attestée par la mesure du compteur du gestionnaire de réseau.

En effet, cette différence correspond généralement à la consommation des départs non décomptés ou non affectables à un utilisateur en particulier : ce qu'on appelle les services généraux (éclairage et prises des parties communes, hall d'accueil, parking et extracteurs, groupes froids centralisés, systèmes de ventilation et auxiliaires...), analogues aux parties communes d'une copropriété résidentielle.

A cela s'ajoutent les pertes techniques (échauffement des canalisations électriques). Ces consommations de services généraux, qui sont généralement minoritaires dans la consommation du site, notamment selon la centralisation ou non des équipements de confort, resteront réparties par le propriétaire aux preneurs sous forme de charges. Bien entendu, ces charges seront très inférieures aux charges antérieures puisque les consommations directement facturées par Edenkia aux différents utilisateurs pour leurs parties privatives ne passeront plus dans ces charges. Il est donc naturel que le propriétaire continue à facturer des charges d'électricité aux preneurs après la mise en place de la gestion répartie par Edenkia.



3.4. Le prix

Le prix retenu par le propriétaire a été établi par Edenkia en fonction de critères multiples.

Au premier rang desquels :

- La date de l'offre (donc le niveau des cours de marché)
- Le profil de consommation du site
- Les contraintes particulières de comptage ou de gestion répartie.



3.5. La structure du prix

Edenkia a volontairement simplifié les structures habituelles de prix de l'électricité en proposant à ses clients un prix monôme en €/MWh HT sans part fixe, prix incluant le TURPE et la CTA, plus adapté aux besoins de l'immobilier tertiaire. Ainsi, votre engagement n'emporte aucun engagement de souscription de puissance, ni aucun risque de pénalité liée au dépassement, ni risque de souscription trop élevée.

De même, vous ne portez aucun engagement de consommation en volume (kWh). Enfin, du fait de l'absence de part fixe, toute baisse de consommation en kWh se répercute intégralement sur le montant en € de votre facture, ce qui, à l'heure de la transition énergétique, est incitatif aux économies d'énergie.

OFFRE DE GESTION RÉPARTIE **edenkia**



ÉNERGIE + TURPE + CTA



**ACCOMPAGNEMENT
& SERVICES PERSONNALISÉS**



CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

3.6. Le plan de comptage

Le plan de comptage désigne l'affectation des compteurs à chaque utilisateur. A titre d'exemple, pour un occupant d'immeuble de bureaux peuvent être pris en compte les compteurs généraux des tableaux divisionnaires, les compteurs dédiés aux salles serveurs et à leur groupe froid, les compteurs de bornes de recharge de véhicules électriques, etc. La clé d'affectation peut inclure des déductions de sous-compteurs de rang inférieur, voire d'autres opérations, toujours dans la logique d'individualisation fine des consommations.

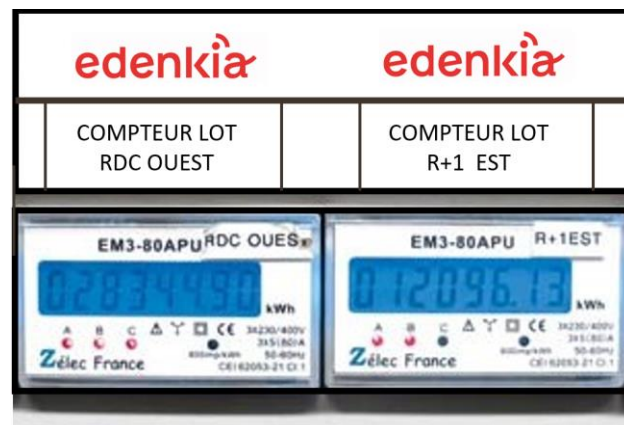
En tant qu'utilisateur susceptible de faire réaliser des travaux électriques, il est important que vous informiez Edenkia et votre propriétaire, dans le respect de votre bail, de tout nouveau raccordement sur des tableaux électriques hors de vos parties privatives et notamment sur le TGBT du site.

3.7. Edenkia et les autres acteurs

Edenkia a pour responsabilité la fourniture et la gestion répartie. Sa limite de responsabilité exclut :

- Le bon fonctionnement du réseau public et privé de l'électricité (responsables respectifs : le gestionnaire du réseau public et votre propriétaire)
- La maintenance du poste privé HT/BT et des sous-compteurs en général
- La maintenance multitechnique de l'immeuble et de ses équipements
- Le pilotage des équipements techniques
- La réalisation de travaux électriques sur site.

Edenkia se réserve le droit, conformément aux dispositions des polices d'abonnement, d'interrompre la fourniture d'électricité pour toute intervention sur les équipements à la demande du propriétaire du site ou du gestionnaire de réseau public.



Convention de Gestion de l'Énergie Électrique

Police d'Abonnement Essais
(en phase chantier)

Police d'Abonnement Services Généraux

Reliquat des consommations

Livraison de l'immeuble

Police d'abonnement - Locataire 1

Police d'abonnement - Locataire 2

Police d'abonnement - Locataire ...

Police d'abonnement - Lots vacants

Consommations réelles sur index

4. Les modalités pratiques

4.1. La relève des compteurs

Un releveur Edenkia, appartenant à sa maison-mère Proxiserve et dédié à votre immeuble, relève mensuellement (dernière semaine du mois) les index de vos sous-compteurs et du compteur du Point De Livraison.

La consommation de chaque compteur est calculée par différence avec l'index du mois précédent. La consommation de chaque utilisateur est la somme des consommations de ses sous-compteurs.

Important : seules des consommations réelles mesurées sur index relevés (hors cas de dysfonctionnement de compteur) vous sont facturées. Ainsi et contrairement au mécanisme des appels de charges, vous payez votre consommation électrique a posteriori (terme échu) et non ex-ante (terme à échoir).

Edenkia peut réaliser la télérelève de vos compteurs ou vous proposer la mise en place d'une solution de télérelève.



4.2. La facturation

Les factures sont émises mensuellement entre le 1^{er} et le 5 du mois en général. Il peut arriver que des nécessités de contrôle interne retardent un peu l'émission des factures.

Vous pouvez, sur simple demande par mail, faire prendre en compte toute modification d'adresse de facturation ou d'envoi de facture ainsi que d'éventuels n° de commande nécessaires au bon traitement des factures par vos services.

4.3. La dématérialisation

Il vous est loisible de faire dématérialiser l'envoi des factures, en sus de l'envoi de la facture papier par courrier postal par demande à : contact@edenkia.com

Vous aurez aussi accès à notre portail de facturation.



4.4. La gestion technique

Vos factures sont simples et conviviales. Elles comportent le détail des consommations par compteur, donc par lot, ce qui vous permet le cas échéant de comparer les consommations de vos services occupant ces lots ou de porter un regard pertinent sur l'évolution des consommations.

De plus, un graphique portant sur les douze mois antérieurs vous permet d'apprécier en un clin d'œil la position de votre consommation du mois au regard de la période antérieure.

Ainsi, les utilisateurs bénéficient d'une très grande visibilité dans leur gestion technique et financière au quotidien.

4.5 Le règlement

Conformément à la législation, vous pouvez procéder au règlement de vos factures par prélèvement automatique, virement ou paiement par chèque.

Nous vous encourageons à opter pour le prélèvement automatique, qui évite tout retard de paiement susceptible de donner lieu à une mise en demeure, voire à un risque d'interruption de fourniture.



5. Nos services et nos offres

5.1. Comprendre vos factures

0 980 980 015 (numéro figurant en haut des factures).

ou facturation@edenkia.com

ou votre interlocuteur commercial habituel.



5.2. Les questions techniques ou relatives à vos consommations

facturation@edenkia.com

Vous pouvez nous demander chaque année un bilan de consommation de vos sous-compteurs, notamment en vue de satisfaire à vos obligations au titre du décret tertiaire (DEET).



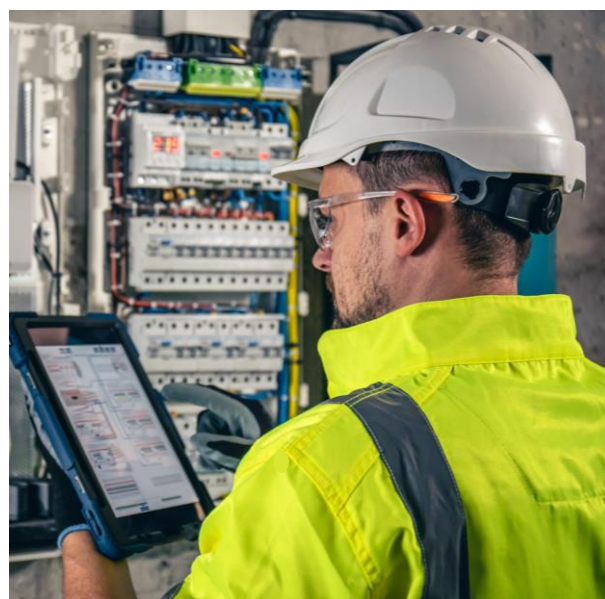
5.3. En cas de coupure d'alimentation électrique

08 10 00 43 80 (numéro figurant en haut des factures sur le nom de « **service dépannage** ») .

Notre centre d'appel actif 24 h/7j et situé en France interroge le gestionnaire du réseau de distribution sur la cause et la durée de l'incident éventuel et vous fait un retour.

Vous pouvez également trouver aisément cette information sur le site enedis.fr.

Si la coupure ne provient pas du réseau de distribution public, mais du réseau de distribution interne au site, consulter l'exploitant (mainteneur) du site.



5.4 Électricité d'origine renouvelable

Vous avez la possibilité de consommer une électricité verte, attestée par des garanties d'origine.

Nous pouvons la fournir pour la totalité de l'immeuble ou du site. Nous pouvons également répondre de manière individuelle à la demande des locataires.



5.5 La recharge de vos véhicules électriques ou hybrides

Edenkia, au travers de son partenaire Zebrone, également filiale du groupe Proxiserve, est en mesure de vous proposer une offre de :

- Pose, mise en service et supervision d'infrastructures individuelles de recharge (bornes)
- Pose, mise en service et supervision d'infrastructure collective de parking
- Offre de bornes pour flottes automobiles d'entreprise, incluant les domiciles de vos collaborateurs





edenkia
L'énergie répartie

01 41 42 52 00

contact@edenkia.com

Une société du Groupe Proxiserve

www.edenkia.com