

Thématiques	Questions	Réponses
Expérience Client	Quelle est la future adresse mail en place à partir du 13/04?	<a href="mailto:contact@edf-oa.fr">contact@edf-oa.fr</a>
	Quand vous recevez plusieurs relance pour le même sujet, avez-vous un autre service qui prend le relai pour un traitement plus rapide ?	Nous n'avons pas de service dédié aux demandes multiples
	Limiter le nombre de dossiers ne fait que engorger en multipliant les appels. Il devrait être possible de traiter tous les dossiers d'un même producteur !	Les gestionnaires traitent l'ensemble des dossiers sauf s'il s'agit de demandeur différentes : ex. Facturation vs modification du contrat
	Est-ce que tous les producteurs auront un interlocuteur privilégié dès le semestre prochain ?	Non ce n'est pas prévu. Le projet a pour but de définir le périmètre et les éléments d'éligibilité au dispositif. (Il ne sera pas possible de prévoir un IP pour chaque producteur.)
	Lorsque nos appels résultent de corrections d'erreurs faites par EDF OA (ex : noms des producteurs), il serait pertinent de ne pas multiplier les périodes de 30 jours avant correction	Nous faisons notre maximum pour traiter les dossiers en moins de 30 jours. D'autre part, les erreurs que vous pouvez constater sur les noms des producteurs ne sont généralement pas le fait d'EDF OA.
	L'historique des échanges n'est pas pris en compte lors des réponses, ce qui fait perdre du temps.	Tous les échanges sont tracés.
	Il serait peut-être bien de revoir les réponses types reçues du niveau 1 du service client, certaines réponses n'ont aucun sens	Nous travaillons chaque jour à la professionnalisation de notre service client pour répondre au mieux aux attentes des producteurs. Nous serions preneurs de quelques exemples dans un but d'amélioration continue
Travail prévu sur les mails automatiques envoyés en erreur ?	Effectivement, il y a eu un bug informatique avec l'envoi de mails destinés aux inf 100, à des producteurs sup 100. L'incident est en cours de correction	
Il y a souvent des blocages sur les mandataires car l'interlocuteur privilégié (par défaut mis sur le producteur) ne peut pas être interlocuteur unique puisqu'il nous mandate.	Nous travaillons actuellement à une refonte de l'espace producteur pour mieux prendre en compte les mandats. Vous disposez sur le site internet d'EDF OA, d'une rubrique mandataire et notamment des informations sur les options liées à l'espace producteur tel que : <a href="https://www.edf-oa.fr/mandataire/gerer-des-contrats-rattacher-un-contrat-a-un-espace">https://www.edf-oa.fr/mandataire/gerer-des-contrats-rattacher-un-contrat-a-un-espace</a>	
Process	Pourquoi l'édition des contrats d'achat ne s'effectue pas en prenant en compte les dates de mise en service les plus anciennes ?	C'est déjà le cas actuellement (pour le SUP 100). L'édition du contrat dépend aussi des dates de réception des documents attendus par EDF OA
	Pourquoi faut-il attendre le retour d'EDF OA avant d'engager les travaux si les justificatifs sont fournis ?	Pour garantir l'éligibilité au contrat post travaux
	Quel est votre backlog restant ? Pensez-vous pouvoir pré-éditer le contrat ?	Ce sont des pistes de réflexion en cours.
	Quelle est la règle de facturation lors d'un remplacement de panneaux avant signature de l'avenant ?	Le producteur doit nous informer du souhait de changement de panneau et peut attendre notre accord avant d'engager les travaux, pour plus de sécurité dans son investissement De notre côté nous renseignons ce point dans notre SI. Nous attendons le retour des documents attestant le remplacement avant de pouvoir procéder à la validation des factures de prod. Ils peuvent retrouver toutes les infos sur le site internet : <a href="https://www.edf-oa.fr/particulier/mon-contrat/declarer-un-changement-lie-a-mon-installation/remplacement-de-panneaux-solaires">https://www.edf-oa.fr/particulier/mon-contrat/declarer-un-changement-lie-a-mon-installation/remplacement-de-panneaux-solaires</a>
	Pourquoi les contrats envoyés pour signature ne sont-ils pas pré-signés ?	Les contrats ne sont pas pré-signés afin de conserver la possibilité de vérifier et valider l'ensemble des éléments avant signature définitive.
	Quel est votre délai moyen actuel pour éditer les contrats ?	Environ 2 mois pour le inf 100 et 5 mois pour le SUP 100 ; ces délais sont moyens et peuvent être impactés par différents paramètres (absence d'attestation, des modifications tardives...)
	Pourquoi certains collaborateurs demandent des documents des moins de 100 kWc aux supérieurs à 100 kWc ?	Il peut effectivement arriver, malgré les contrôles mis en place, qu'un élément ne soit pas identifié immédiatement ou qu'une information soit omise. L'erreur humaine reste toujours possible dans le traitement de ce type de demandes, mais nous veillons bien entendu à corriger rapidement tout point qui nous serait signalé et à renforcer nos contrôles afin de limiter ce type de situation.
Avez-vous fait une étude des délais de réclamation par catégorie (puissance, type producteur) ?	À ce jour, l'ensemble de nos réclamations est traité selon un délai standard de 30 jours. Nous ne faisons pas de distinction en fonction du type de réclamation, de la puissance ou du type de producteur.	
Beaucoup de dossiers renvoyés comme incomplets alors que certains documents ne sont pas requis selon les cas (Puissance Q, attestation producteur > 100 kWc).	Besoin d'exemples concrets pour analyser la demande et apporter une réponse	
Mandat	Le mandat est souvent refusé car la variante 2 est utilisée et non la variante 1.	Il convient d'utiliser les bons mandats selon les situations
	Quand cette nouvelle acceptation des mandats sera-t-elle effective ?	Quelle nouvelle acceptation ?
	Pourquoi le mandat de demande de raccordement n'est-il pas valable pour la demande de contrat d'achat ?	Car Enedis et EDF OA sont 2 entités distinctes
	Certains conseillers estiment que les mandats ne sont pas valables car ils ne mentionnent pas BTA ni adresse installation.	Il y a des modèles de mandat à utiliser, ceux-ci font référence aux BTA et il convient de les renseigner
	Devra-t-on envoyer un mail par BTA ou un mandat unique couvrira-t-il tous les BTA ?	Il est possible de faire une demande pour plusieurs BTA (bien indiquer tous les contrats (BTA) concernés)
Réglementaire	Si remplacement des onduleurs par marque différente, est-ce une modification substantielle ?	Si les caractéristiques techniques du nouvel onduleur restent voisines à l'onduleur d'origine, ce n'est pas considéré comme une modification substantielle de l'installation
	Qu'en est-il de la facturation pendant la période de remplacement ?	Le remplacement de panneau n'engendre pas de suspension de contrat. La durée du contrat reste à l'identique. Si l'installation ne produit pas, le producteur ne pourra justifier de production pendant la durée des travaux sur sa facture et ne sera donc pas rémunéré pour la période correspondante.
	Si le S21 vente en totalité bascule en vente surplus, alors il peut avoir un stockage ?	Il peut y avoir du stockage dans ce cas de figure.
	Qu'en est-il de la facturation pendant la période de remplacement ?	La durée du contrat reste à l'identique. Si l'installation ne produit pas, le producteur ne pourra justifier de production pendant la durée des travaux sur sa facture
	Quel est votre délai pour cette pré-validation ?	Sous 30 jours
	Dans le cas d'un remplacement de panneaux pour raison sécurité, peut-on le faire avec justificatifs ?	Les conditions générales des contrats précisent les modalités qui doivent être respectées lors des modifications de l'installation. Les Notes de la DCEC précisent également les modalités à respecter en cas de remplacement de panneaux. <a href="https://www.edf-oa.fr/particulier/mon-contrat/declarer-un-changement-lie-a-mon-installation/remplacement-de-panneaux-solaires">https://www.edf-oa.fr/particulier/mon-contrat/declarer-un-changement-lie-a-mon-installation/remplacement-de-panneaux-solaires</a>
	Pourquoi faut-il attendre le retour d'EDF OA avant d'engager les travaux si les justificatifs sont fournis ?	Respect des textes cités ci-dessus
Pouvez-vous me confirmer que l'exécution du contrat de votre côté se fait dès la mise en service, notamment responsable d'équilibre, vente sur le marché à court terme/long terme, Garanties d'origine. Tandis que côté producteur, rien ne peut être effectué tant que vous n'avez pas contre signé le contrat (vente production, marché d'ajustement) ? oui prise d'effet et donc exécution du contrat. Oui mais vous vendez sur le marché prod et GO dès la MES ?	Le contrat d'obligation d'achat prend effet au moment où l'installation est rattachée sur le périmètre d'équilibre d'EDF OA et est rémunéré à compter de cette date. Retrouvez toutes les informations utiles concernant la participation aux mécanismes d'ajustement dans la page suivante : <a href="https://www.edf-oa.fr/collectivite-et-entreprise/ressources-reglementaires/participation-au-mecanisme-d-ajustement">https://www.edf-oa.fr/collectivite-et-entreprise/ressources-reglementaires/participation-au-mecanisme-d-ajustement</a>	
Demande de plans de situation dès la demande de complétude.	L'article 6 de l'arrêté du 6 octobre 2021 précise : « Dans le cas où une attestation sur l'honneur du producteur est requise, celle-ci certifie : que l'installation est conforme aux éléments définis à l'article 3 et notamment que la puissance Q déclarée au titre du 7° de l'article 3 est conforme à la définition de l'annexe 1 et aux règles de l'annexe 3. Lorsque d'autres installations sont situées sur le même site d'implantation (au sens de l'annexe 3), le producteur joint un plan de situation desdites installations, en précisant les distances entre les installations ; » Il est donc de la responsabilité du producteur de déposer le plan de situation lors de la demande de raccordement	
Relation Enedis	Beaucoup de bugs dans le transfert ENEDIS->EDF OA, dossiers mélangés.	Un travail régulier sur les échanges de données permet d'améliorer leur transmission et les mises à jour. Besoin d'exemples concrets pour analyser la demande et apporter une réponse
	Avenants réalisés avant MES Enedis non pris en compte par EDF OA, provoquant demandes inutiles et délais.	Un travail régulier sur les échanges de données permet d'améliorer leur transmission et les mises à jour. Besoin d'exemples concrets pour analyser la demande et apporter une réponse