

INFOS GÉNÉRALES

Quoi de neuf sur l'ouverture du marché ?

Depuis le 1^{er} juillet 2007, quels sont mes choix possibles ?

Soit décider de ne rien changer en restant fourni en électricité par la RCCEM

Soit souscrire une offre auprès d'un autre fournisseur. Vous renoncez de ce fait au tarif réglementé pour votre logement afin de bénéficier d'une offre à prix de marché (prix non réglementé).

Quelle est la différence entre une offre à tarif réglementé et une offre à prix de marché ?

L'offre à tarif réglementé est l'offre dont le prix est approuvé par le ministre en charge de l'Economie et de l'Energie après avis de la CRE (Commission de Régulation de l'Energie). On l'appelle également le tarif historique. Son évolution est limitée à celle de l'inflation des prix.

Les offres à prix de marché sont des offres dont le prix et caractéristiques sont définis par les fournisseurs.

Sur quels critères dois-je choisir mon fournisseur ?

Pour comparer les offres, vous devez prendre en compte plusieurs critères :

Les prix de l'énergie (abonnement et/ou prix des consommations) et surtout leurs conditions d'évolution dans le temps. Attention aux fournisseurs qui vous proposent des prix figés sur une durée contractuelle d'une année. Le marché de l'électricité étant à la hausse, une augmentation des prix à la fin de la première année contractuelle est à craindre.

- les conditions contractuelles (durée d'engagement, conditions de réalisation)
- la relation clientèle (facultés d'accueil physique, qualité des conseils, services en ligne, disponibilité des interlocuteurs,...)
- les autres services proposés et leur prix (moyens de paiement, diagnostics, bilans de consommation, etc...)

Si je souscris un nouveau contrat à prix de marché, pourrai-je revenir au tarif réglementé ?

Si vous avez souscrit un nouveau contrat avec un autre fournisseur, vous pourrez revenir dans un délai de 6 mois au tarif réglementé pour votre lieu de consommation (ou votre logement).

Si je choisis de rester avec la RCCEM, quelles options s'offrent à moi ?

L'offre à tarif réglementé : vous gardez votre tarif actuel sans limite dans le temps.

Les offres à prix de marché : la RCCEM n'est pas en mesure pour le moment de vous proposer de telles offres, aussi il est envisagé prochainement un partenariat commercial avec une société de commercialisation afin que la RCCEM puisse continuer à jouer pleinement son rôle d'acteur dans la fourniture d'électricité sur la commune de Montataire.

Si je déménage, à quels types d'offres (à tarif réglementé ou à prix de marché) ai-je droit ?

Quelque soit le choix pris par l'occupant précédent, vous pourrez souscrire une offre au tarif réglementé ou souscrire une offre à prix de marché.

Si je suis locataire, est-ce moi ou le propriétaire du logement qui choisit le contrat d'énergie ?

C'est vous, occupant du logement, qui choisissez le contrat d'énergie.

Charte d'Engagements

Depuis le 15 octobre 2007, nous avons mis en vigueur une charte d'engagements afin de répondre le mieux possible à vos besoins. La charte, ce sont 8 engagements pour vous prouver notre volonté de vous offrir un service de qualité et de mériter votre confiance.

Il faut savoir que depuis sa mise en place, nos engagements ont toujours été honorés ; notre équipe met tout en oeuvre pour satisfaire vos demandes dans les meilleurs délais.

La RCCEM s'engage

RCCEM
Régie Communale du Câble & d'Électricité de Montataire

- **Engagement de dépannage électricité :**
Vous n'avez plus d'électricité et la panne ne provient pas de votre installation intérieure. Nous nous engageons à intervenir dans les 2 heures qui suivent votre appel. Les délais de réparation peuvent varier suivant le type de panne.
- **Engagement de mise en service :**
Vous emménagez dans un nouveau logement. Nous nous engageons à mettre en service le compteur existant dans les 3 jours ouvrés.
- **Engagement de résiliation :**
Vous déménagez et vous voulez résilier votre contrat. Nous nous engageons à venir dans les 3 jours ouvrés relever votre compteur.
- **Engagement de rendez-vous :**
Vous souhaitez un rendez-vous pour une étude technique à domicile. Nous nous engageons à vous rendre visite dans les 8 jours qui suivent votre appel.
- **Engagement d'installation devis et travaux :**
Si votre logement ne possède pas de compteur électrique ou de raccordement à la télédistribution, nous nous engageons à vous envoyer le devis dans les 8 jours qui suivent l'étude. La réalisation de vos travaux sera effectuée dans un délai d'un mois après le paiement du devis et sous réserve que les travaux à votre charge soient réalisés.
- **Engagement de dépannage télédistribution :**
Vous n'avez plus aucune réception des chaînes télévision et la panne ne provient ni de votre installation ni de votre téléviseur. Nous nous engageons à intervenir dans les 24 heures qui suivent votre appel. Les délais de réparation peuvent varier suivant le type de panne.
- **Engagement de courtoisie :**
Vous avez consacré du temps à nous écrire. Nous nous engageons à vous communiquer une réponse dans les 8 jours qui suivent la réception de votre courrier.
- **Engagement de résultat :**
Si l'un de ces 7 engagements n'était pas respecté, la RCCEM s'engage à vous faire bénéficier d'une remise de 30 € sur une prochaine facture afin de vous prouver notre volonté de vous offrir un service de qualité et de mériter votre confiance.

Le Directeur,
Dominique WINTER

**L'énergie est notre avenir,
économisons-la !**

Un nouvel accueil physique



Nous avons le plaisir de vous recevoir depuis le mois d'octobre 2007 dans un nouvel accueil réaménagé en un espace beaucoup plus spacieux afin de traiter vos demandes dans une ambiance plus conviviale et pouvoir ainsi respecter au maximum les règles de confidentialité.

Vous êtes déjà nombreux à nous avoir fait part de votre satisfaction quant à ce changement et vous avez jugé en général nos locaux beaucoup plus agréables et chaleureux.

Site Internet : <http://www.rccem.fr>

Nous sommes fiers de voir que notre site Internet a déjà reçu la visite d'un grand nombre d'entre vous. En effet, depuis sa création, en juillet 2007, on relève un peu plus de 850 connexions.

Vous y trouverez toutes les informations nécessaires concernant la régie avec entre autres nos offres d'électricité et de télédistribution, des explications techniques sur les différents types de compteurs, les incidents sur le réseau électrique répertoriés au jour le jour, les travaux en cours, le plan d'accès pour vous rendre à nos locaux ainsi que plein d'autres renseignements utiles.

Il faut savoir que vous pouvez également nous communiquer par le biais de ce site tous vos problèmes d'éclairage public, relevés d'index ou bien nous contacter si vous le souhaitez pour toute autre demande.

Vous ne le connaissez peut-être pas encore ? Nous vous invitons donc à le découvrir dès à présent...

ÉLECTRICITÉ

Rénovation de postes de distribution publique d'électricité

Dans le cadre de la modernisation du réseau électrique de la commune de Montataire, la RCCEM a décidé de continuer, cette année, ses efforts pour la rénovation des postes de transformation de quartier. C'est ainsi, pas moins de 13 postes qui verront effectuer leur rénovation totale ou partielle. Ces derniers sont principalement situés dans le quartier des Martinets et en Centre Ville. Des interruptions de fourniture d'électricité pourraient être envisagées en fonction de la configuration du réseau au moment des travaux, dans ce cas, la RCCEM vous informera, bien évidemment, au moins une semaine avant ces dits travaux.

CÂBLE

La TNT



Depuis le mercredi 20 décembre 2007, les Montatairiens bénéficiant de la télédistribution ont la possibilité d'avoir une réception de meilleure qualité des chaînes TNT.

Jusqu'à ce jour l'antenne réceptrice TNT implantée sur le pylône situé dans la cour de la RCCEM était orientée vers l'émetteur de Paris Tour Eiffel mais la réception était perfectible surtout lorsque les conditions climatiques n'étaient pas au rendez-vous.

Cette option, à caractère transitoire, avait été prise par la Direction de la RCCEM au 1^{er} janvier 2006 afin de pouvoir proposer malgré tout les chaînes TNT aux Montatairiens raccordés au câble.

Vous avez sans doute lu dans la presse qu'un tout nouvel émetteur avait été mis en service à St Just en Chaussée au Nord de Clermont. Ce nouvel équipement permettra aux habitants de l'Oise de capter les chaînes TNT.

Nos équipes sont donc intervenues sur le pylône pour installer une nouvelle antenne réceptrice vers St Just en Chaussée mais l'émetteur actuel orienté vers Paris Tour Eiffel à lui été conservé afin que vous ayez une réception de qualité optimale.

En effet, beaucoup d'entre vous se sont dernièrement dotés de récepteur TNT ou de téléviseur avec TNT intégrée.

Ainsi, vous serez en mesure d'apprécier les nombreux programmes diffusés par notre réseau de télédistribution.

Fréquence nouvelles chaînes

Pour vous aider dans la recherche manuelle de vos nouvelles chaînes, voici les fréquences à enregistrer :

- France Ô Fréquence 575.25 - n° de canal 34 - bande UHF
- Ciné Star Fréquence 387.25 - bande VHF