

Cette charte vise à définir les règles globales de services que le signataire appliquera dans sa relation avec ses clients, tout opérateur de recharge tiers (CPO) et toute plateforme d'interopérabilité pour l'itinérance des services (RSP).

Le signataire, dans son rôle de fournisseur de services de mobilité (eMSP), manifeste son intérêt pour assurer une utilisation sans frontière de la mobilité électrique et fera en conséquence ses meilleurs efforts pour proposer ses services en conformité avec les règles et les normes Européennes et nationales, parmi lesquelles celles de l'association Européenne eMI3 et de l'agence délivrant les identifiants d'opérateurs (l'AFIREV).

#### Principes commerciaux :

Le signataire visera à implémenter les principes suivants :

- Proposer à ses clients toute information disponible, tel que les tarifs finaux, le fournisseur d'énergie et le pourcentage d'énergie renouvelable si disponible, comment utiliser les installations du CPO, que faire en cas d'incident etc.
- Proposer des tarifs considérant les coûts tels que les coûts d'itinérance, les frais de CPO...
- Informer le client des tarifs disponibles pour l'utilisation des services du signataire avant de démarrer une transaction de recharge.
- Payer la facture du CPO en conformité avec le contrat bilatéral et le contenu du rapport de fin de session de recharge (CDR).
- Informer le client en lui fournissant les détails de la recharge tels que : quand, où, durée, énergie consommée, calcul de coût de la session etc.

#### Principes de qualité :

Le signataire fera ses meilleurs efforts pour inclure les objectifs suivants à l'égard de ses clients :

- Établir une hotline, qui soit idéalement 24/7 et apte à gérer directement les clients. Les détails de contact sont fournis à la plateforme d'interopérabilité pour l'itinérance (RSP) et aux CPO selon les accords.
- Gérer les défaillances concernant le verrouillage, l'ouverture, l'authentification en moins de 15 mn.
- Informer les CPO et les RSP de toute anomalie détectée dans leurs services, équipements ou dans les données échangées. Corriger toute erreur dans les données relevée par le client, les CPO ou les RSP dans les 2 jours ouvrables.
- Mettre en œuvre les identifiants comme définis dans la norme ISO 15118 et les documents de référence d'eMI3, en ligne avec les prescriptions de l'agence délivrant les identifiants pour opérateurs (l'AFIREV).
- Le signataire gèrera la qualité avec un système d'assurance de la qualité.

#### Vie privée :

Le signataire se conformera à la réglementation concernant les données privées. Si des données privées sont impliquées, Le signataire associera à un contrat un accord de traitement de ces données.

#### Indicateurs de performance clé :

Le signataire fera ses meilleurs efforts pour inclure les objectifs suivants à l'égard de ses clients :

- Refléter tout changement reçu des CPO et de la RSP en moins d'une (1) minute.

- Atteindre 99% de disponibilité de ses services.
- Communiquer des tarifs à 100% exacts et fiables.

En cas de connexion indirecte avec des eMSP au travers d'une RSP, ces intentions ne s'appliquent qu'aux services entre l'eMSP et la RSP. Le niveau de service global vu de l'eMSP dépend du niveau de qualité de la RSP qui fait l'objet d'une charte.

- Le signataire accepte que l'AFIREV publie sa signature de la présente charte.<sup>1</sup>
- Le signataire refuse que l'AFIREV publie sa signature de la présente charte.<sup>1</sup>

Pour le représentant du signataire,

Date :

Raison sociale :

Nom :

Qualité :

Signature :

---

<sup>1</sup> Rayer la mention inutile. Cette décision, ou la signature de la charte, est révoicable par courrier ou mel adressé à l'AFIREV.