

## Engagements de qualité d'un opérateur de mobilité proposant l'accès aux infrastructures de recharge accessibles au public.

Version: 2020-10-01 (3.4 modifié)

Unité(s) d'exploitation concernée(s) : .....

### 1) Conception et exploitation des services.

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
1) 1. L'opérateur de mobilité est enregistré auprès d'un office de registre des identifiants habilité (IDRO, tel que l'AFIREV en France) pour disposer d'un préfixe d'identifiants avec lequel il identifie les contrats de ses clients. Il tient à jour les informations enregistrées et renouvelle à échéance son enregistrement.	obligatoire
1) 2. Chaque contrat de client est identifié de manière unique (ID) conformément aux règles publiées par les IDRO. Ces identifiants sont communiqués aux opérateurs de recharge ou toutes autres parties intéressées et/ou plateformes d'interopérabilité pour réaliser les transactions de recharge.	obligatoire
1) 3. Lorsque l'utilisateur se recharge en itinérance, l'opérateur de mobilité lui permet de communiquer l'identifiant de son contrat à une station de recharge a minima avec une carte RFID et optionnellement avec une application sur smartphone (la demande d'autorisation de l'utilisateur est alors transmise par l'opérateur de mobilité à l'opérateur de recharge).	obligatoire
1) 4. Les services de l'opérateur de mobilité sont exploités avec un système informatique qui peut se connecter aux partenaires : opérateurs de recharge et/ou plateforme d'interopérabilité.	obligatoire
1) 5. La disponibilité du système d'information permettant à l'opérateur de mobilité de communiquer avec ses partenaires de l'itinérance et fournissant les services à ses clients est d'au moins Y8 % du temps de fonctionnement.	Y8 = 99 obligatoire
1) 6. Les systèmes informatiques utilisés répondent à des critères de qualité adéquats en termes de MTBF (temps moyen entre défaillances), MTTR (temps moyen de rétablissement après panne), temps de réponses aux requêtes (avec limitation du temps maximum), prévention de répétitions incontrôlées d'un même message, prévention de blocage en cas de réception de répétitions incontrôlées d'un même message, cyber sécurité. La norme ISO 27001 constitue une référence ultime.	facultatif

### 2) Services et données.

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
2) 1. L'utilisateur dispose de toutes les données statiques sur les infrastructures de recharge auxquelles il peut accéder. En cas de changement dans ces données, les mises à jour reçues d'un opérateur de recharge ou de la plateforme d'interopérabilité sont répercutées à l'utilisateur en moins de Y1 jours.	Y1 = 5 obligatoire
2) 2. Toutes les informations complémentaires sur les infrastructures de recharge sont fournies aux clients, tels que le mode d'emploi des infrastructures, les recours en cas de difficulté ou d'urgence etc.	facultatif
2) 3. Toute modification de donnée dynamique sur les infrastructures de recharge accessible à l'opérateur de mobilité (en/hors service, disponible/occupé, tarif	Y2 = 60

## Engagements de qualité d'un opérateur de mobilité proposant l'accès aux infrastructures de recharge accessibles au public.

Version: 2020-10-01 (3.4 modifié)

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
de la recharge, puissance maximale disponible etc. selon les protocoles de communication) sont répercutées vers les clients en moins de Y2 secondes.	obligatoire
2) 4. Le temps de réponse aux demandes d'autorisation de recharge reçues, soit directement des clients (demande à distance par application smartphone) ou par les opérateurs de recharge ou plateformes d'interopérabilité (ex. usage de badge RFID) est inférieur à Y3 secondes dans au moins Y4 % des cas.	Y3 = 1 Y4 = 99 obligatoire
2) 5. Les clients sont informés de toute anomalie exceptionnelle, qui dépasse les seules modifications de données dynamiques, ayant un impact sur les services de recharge en moins de Y5 minutes après détection de l'anomalie par l'opérateur de mobilité.	Y5 = 30 obligatoire
2) 6. Si l'opérateur de mobilité reçoit de l'opérateur de recharge une information en temps réel sur une variation importante ou une interruption prématurée d'une recharge en cours, ayant un impact sur le service attendu par le client, il la notifie à son client en moins de Y6 secondes après réception de l'anomalie par l'opérateur de mobilité.	Y6 = 60 obligatoire
2) 7. L'opérateur de mobilité informe l'opérateur de recharge ou la plateforme d'interopérabilité d'anomalies ou erreurs de données qu'il a détectées, ou qui lui ont été signalées par ses clients, en moins de Y7 jours ouvrés.	Y7 = 1 obligatoire
2) 8. Tout réseau de recharge notifié accessible à ses clients par l'opérateur de mobilité l'est effectivement dans son système.	facultatif
2) 9. Une solution permet aux clients de l'opérateur de mobilité d'enregistrer leur évaluation des services et de signaler les anomalies.	facultatif
2) 10. Un dispositif permet de collecter des données caractéristiques de la qualité de fonctionnement des services (voir liste d'indicateurs sur la page "FAQ et définitions") et de fournir de telles données à l'observatoire de la qualité de l'AFIREV.	facultatif

### 3) Prix des services et facturation.

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
3) 1. L'information, la formule tarifaire et les prix proposés par l'opérateur de mobilité sont conformes au droit de la consommation.	obligatoire
3) 2. Le client est informé du prix total d'une session de recharge, ou de la formule tarifaire et des prix unitaires permettant de calculer ce prix total, avant de décider de recharger son véhicule au point de recharge.	obligatoire
3) 3. Un rapport détaillé d'une session de recharge est envoyé au client dans les Y9 secondes après la fin de session ou en conformité avec le contrat commercial. Ce rapport contient toute l'information prévue dans ce contrat, en particulier le prix total de la recharge et a minima la date, la durée et le nombre de kWh délivrés si disponible.	Y9 = 60

## Engagements de qualité d'un opérateur de mobilité proposant l'accès aux infrastructures de recharge accessibles au public.

Version: 2020-10-01 (3.4 modifié)

<p>3) 4. Une session de recharge est facturée aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le véhicule a été détecté et est resté connecté au moins Y10 minutes et alimenté d'au moins Y11 kWh.</li> <li>- Aucun défaut d'identification et de connexion au point de recharge n'a été détecté par le point de recharge ou signalé par l'utilisateur.</li> <li>- La quantité d'énergie délivrée telle qu'enregistrée sur la facture (ou le CDR) est au maximum de Y13 kWh ; la durée de la session est inférieure à 24 heures (ces extrêmes limitent les conséquences des erreurs de données).</li> </ul> <p>Si ces conditions ne sont pas remplies, un CDR de solde de la session est néanmoins envoyé avec un prix total nul.</p>	<p>Y10 = 2 Y11 = 0.5  Y12 = 0 Y13 = 350</p>
<p>3) 5. Les factures de l'opérateur de recharge sont réglées par l'opérateur de mobilité en conformité avec l'accord d'itinérance et les CDR reçus.</p>	<p>obligatoire</p>

### 4) Assistance aux clients.

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
<p>4) 1. Un centre d'appel est accessible Y14 heures par jour Y15 jours par semaine. L'information adéquate sur son accessibilité et ses modalités d'accès est fournie aux clients.</p>	<p>Y14 = 24 Y15 = 7</p>
<p>4) 2. Le renvoi du client vers le centre d'appel de l'opérateur de recharge n'intervient que si justifié, notamment dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impossibilité de démarrer une session alors que toutes les conditions sont remplies pour que l'utilisateur puisse être autorisé,</li> <li>- Impossibilité d'arrêter une recharge par l'utilisateur qui le souhaite,</li> <li>- Câble du client restant bloqué dans la prise du point de recharge bien que la session soit terminée.</li> </ul>	
<p>4) 3. Le centre d'appel de l'opérateur de mobilité, ou un numéro d'appel spécifique, est fourni aux opérateurs de recharge avec lequel l'opérateur de mobilité a un accord d'itinérance dans les conditions stipulées dans cet accord dans le but de concourir à résoudre les difficultés de clients.</p>	