



Grille de prix de l'offre de fourniture d'électricité au TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE - TARIF BLEU

Catégorie « **TRVE – Tarif Réglementé de Vente Électricité** » telle que définie par les lignes directrices de la CRE (www.cre.fr).

Offre réservée aux particuliers résidant sur le territoire d'Energis pour **une puissance ≤36 kVA**

Offre pour les clients particuliers:

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre.

Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé.

Vous devez cependant en faire la demande auprès du fournisseur historique. Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé ou un contrat à prix de marché.

1. Caractéristiques de l'offre et services inclus	L'offre « Tarif Bleu » : contrat unique portant sur la fourniture d'électricité et sur l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, à destination des clients résidentiels qui bénéficient des tarifs réglementés de vente. Services inclus : - Espace client : ce service permet au client de consulter et gérer son contrat en ligne dans un espace sécurisé. Le Client peut ainsi accéder à ses factures électroniques, régler ses factures en ligne. - Etude tarifaire : le conseiller clientèle réalise cette prestation lors de la souscription par téléphone. L'étude tarifaire permet de déterminer la meilleure option tarifaire ainsi que les mensualités de paiement, dans le cas où le client a opté pour la mensualisation. - Conseils en économie d'énergie : le Client peut consulter nos conseils sur notre site internet, Le client peut prendre un rendez-vous avec un de nos conseillers pour l'identification des travaux de rénovation énergétique à prioriser et de l'informer sur les aides disponibles pour financer vos projets de rénovation. - Relevé Confiance : ce service permet au client de recevoir une facture établie sur la base de l'index qu'il relève lui-même sur son compteur. Ce service n'est pas compatible avec la mensualisation. - Facture électronique : le client peut choisir de recevoir ses factures par voie électronique, elles sont disponibles dans l'Espace client.
2. Prix	Dans le cadre de l'offre « Tarif Bleu », les tarifs sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont présentés dans la fiche « Grilles tarifaires ».
3. Conditions de révision des prix	- Une décision ministérielle fixe le prix des tarifs réglementés de vente, sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), habituellement deux fois par an. https://www.cre.fr/consommateurs/comprendre-les-tarifs-reglementes-de-vente-deelectricite-trve.html - Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une publication au Journal Officiel de la République Française. - Toute modification des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.
4. Durée du contrat	<u>Durée du contrat</u> : un an renouvelable par tacite reconduction par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties. <u>Date d'effet</u> : le contrat prend effet à la date de mise en service de l'installation ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client. La mise en service est subordonnée au règlement des éventuels travaux de raccordement et/ou de branchement. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client. Le délai prévisionnel de fourniture est de 5 jours pour un raccordement existant, de 10 jours pour un nouveau raccordement et ne peut excéder 21 jours en cas de changement de fournisseur.

5. Conditions de résiliation à l'initiative du client	- Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. - Si le client change de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie. Le client n'a pas à informer Energis de cette résiliation. - Dans les autres cas de résiliation, le client informe Energis de sa demande de résiliation. Le contrat prend fin à la date souhaitée par le client. - Dans tous les cas de résiliation, Energis ne facture au client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au catalogue des prestations du distributeur.
6. Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur	- Energis peut résilier le contrat en cas de non respect par le client d'une de ses obligations contractuelles, après une mise en demeure restée sans effet dans un délai de trente jours. - Energis peut également résilier le contrat en cas de non-paiement des factures par le client dans le délai imparti (voir « Facturation et modalité de paiement » ci-dessus).
7. Service clients et réclamations	- En cas de contestation relative à la fourniture d'électricité et/ou à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite aux services clients d'Energis : par téléphone au 03 87 91 25 03 (Prix d'un appel local) , en ligne par mail à l'adresse accueil@regie-energis.com ou via notre formulaire de contact sur le site www.regie-energis.com ou par courrier à Energis Service Clients 53, rue du Maréchal Foch 57500 SAINT-AVOLD. - Si le litige concerne l'acheminement, le Client peut également formuler sa réclamation au gestionnaire du réseau de Distribution par courrier à l'adresse suivante: Energis - Gestionnaire de réseau - 53 rue du Maréchal Foch - 57500 SAINT-AVOLD
8. Facturation et modalités de paiement	Modalités d'établissement de la facture : Le client est facturé sur la base de consommation réelle tous les 3 mois sous réserve d'accessibilité du compteur. Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à Energis les index qu'il relève lui-même (relevé confiance). Lorsque le Point de Livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par le gestionnaire de réseau. Le client reçoit une facture tous les trois mois sauf dans le cas où le client a opté pour la mensualisation. Cas de la mensualisation (associée au prélèvement automatique) : un échéancier prévoit 10 mensualités identiques (prélevés à date fixe choisie par le client) et une régularisation le 11ième mois établie en fonction des consommations réelles. Support de facturation : Le client reçoit une facture papier par voie postale ou il reçoit un email lui indiquant que sa facture électronique est disponible dans son espace client. Délai de paiement : Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture. Modes de paiement : Prélèvement automatique, chèque, TIP (Titre Interbancaire de Paiement), virement, paiement en ligne sur le site internet www.regie-energis.com ou espèces à notre guichet. Pénalités en cas de retard de paiement et d'impayés : En l'absence de paiement intégral du montant de la facture par le client dans les délais, Energis peut facturer au client des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, calculées sur le nombre de jours de retard. En cas de rejet de prélèvement automatique, Energis facturera des frais tel qu'indiqués dans le catalogue des services d'Energis.

8. Facturation et modalités de paiement

Dispositions pour les clients en situation de précarité :

Le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie pour la fourniture d'électricité principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie. Une information sur ce dispositif est disponible sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr> ou sur simple appel au 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité.

À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, Energis peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier. Energis peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du Client en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures conformément aux CGV. Tout déplacement pour réduction de puissance ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les Clients bénéficiaires d'un chèque énergie.

Modalités de gestion en cas de trop-perçu :

En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :

- si le Client est mensualisé, il est remboursé sous quinze (15) jours, quel que soit le montant du trop-perçu,
- si le Client n'est pas mensualisé, le Client est remboursé sous quinze (15) jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si le Client fait une demande de remboursement à Energis, auquel cas il est remboursé sous quinze (15) jours à compter de sa demande.

En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, Energis rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

Note commune à tous les fournisseurs : Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

Note spécifique à Energis : Le client peut bénéficier gratuitement d'un espace personnel sécurisé sur www.regie-energis.com.

Cet espace lui permet de consulter son contrat et son compte, de modifier certaines données personnelles, d'opter pour le prélèvement automatique, de payer ses factures, de saisir des relevés d'index, d'accéder aux informations les modalités de paiement.



Grille de prix de l'offre de fourniture d'électricité au TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE - TARIF BLEU

Catégorie « TRVE – Tarif Réglementé de Vente Électricité » telle que définie par les lignes directrices de la CRE (www.cre.fr).

Offre réservée aux particuliers résidant sur le territoire d'Energis pour **une puissance ≤36 kVA**

7. Existence d'un dépôt de garantie (7)

Energis ne demande pas de dépôt de garantie.

Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité pour un impayé pour une résidence principale.

En revanche, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie.

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

Articles correspondants des Conditions Générales de Vente (CGV)

(1) articles « Caractéristiques des tarifs réglementés » et « Prestations comprises dans le contrat sans donner lieu à une facturation complémentaire »

(2) article « Caractéristiques des tarifs réglementés »

(3) articles « Caractéristiques des tarifs réglementés » et « Evolutions législatives et/ou réglementaires »

(4) articles « Entrée en vigueur, prise d'effet et rétractation », « Résiliation et cession » et « Modalités de facturation et de règlement »

(5) article « Service client - règlements amiables et contentieux des Litiges »

(6) article « Modalités de facturation et de règlement » (7) article « Modalités de facturation et de règlement »