



Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité au Tarif Réglementé de Vente

Catégorie de l'offre selon la typologie des offres définie par la CRE : offre TRVE

Offre pour les clients particuliers raccordés au réseau public de distribution basse tension d'Energies Services Lannemezan et ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

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 (les conditions générales et particulières de l'offre).

FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE

Caractéristiques de l'offre	<ul style="list-style-type: none">• Description des caractéristiques de l'offre <p>L'offre comprend la fourniture et l'acheminement de l'électricité sur le réseau basse tension d'Energies Services Lannemezan, au tarif réglementé de vente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Services inclus dans l'offre <p>L'espace client : pour consulter vos factures, vos consommations, payer en ligne. Conseils économies d'énergies et optimisation tarifaire. Une facilité de paiement : prélèvement automatique à échéance ou mensualisation. Facture en ligne : au choix du client, possibilité de recevoir une notification par mail de mise à disposition d'une nouvelle facture sur l'espace client.</p>
Prix de l'offre	<p>Le tarif réglementé est encadré par les pouvoirs publics, sa fixation et ses évolutions sont définies par l'Etat sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie.</p> <p>Les grilles de prix en vigueur sont consultables sur notre site internet disponible en accueil clientèle.</p>
Conditions de révision des prix	<p>Les tarifs réglementés de vente peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse suivant les décisions prises par les pouvoirs publics.</p> <p>Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat.</p> <p>Les évolutions de prix ont traditionnellement lieu le 1er février et 1er août de chaque année, sous réserve des décisions des pouvoirs publics.</p> <p>Toute modification et/ou évolutions des taxes, impôts, charges, redevances ou contribution de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.</p>
Modalités contractuelles, renouvellement,	<p>Le contrat est conclu pour une durée d'un an.</p> <p>Le contrat est ensuite renouvelé tacitement par période d'un an.</p>

<p>résiliation</p>	<p>Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis en effectuant votre demande par courrier, par mail, par téléphone au guichet de notre agence ou depuis votre espace en ligne.</p> <p>La résiliation prend effet à la date souhaitée, date postérieure à la demande de résiliation et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la demande de résiliation.</p> <p>En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie.</p> <p>Energies Services Lannemezan peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client d'une de ses obligations contractuelles et en cas de non-paiement des factures dans le délai imparti.</p>
<p>Informations de contact</p>	<p><u>Accueil physique/courrier</u>: Energie Services Lannemezan, 680 rue Peyrehitte, 65300 Lannemezan</p> <p><u>Téléphone</u> : 05 62 98 01 69 (prix d'un appel local)</p> <p>Horaires accueil et téléphone : un conseiller clientèle se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h30 (à partir de 9h le jeudi)</p> <p><u>Courriel</u> : esl@eslannemezan.fr</p> <p><u>Site internet</u> : www.eslannemezan.fr</p> <p><u>Depuis votre espace en ligne</u></p> <p>Energies Services Lannemezan s'engage à prendre en compte chaque demande/réclamation et à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrés maximum.</p> <p>Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clientèle, il peut saisir le Médiateur national de l'énergie :</p> <p>En ligne : www.energie-mediateur.fr</p> <p>Par courrier : Libre réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09</p>
<p>Facturation et modalités de paiement (Article 6 des Conditions Générales de Vente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modalités d'établissement de la facture <p>Sauf dans le cas où le client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées tous les 3 mois.</p> <p>En cas d'option pour mensualisation, le client ne recevra qu'une facture annuelle.</p> <p>Energies Services Lannemezan adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support de facturation <p>Le client peut opter pour la facture dans sa version papier ou électronique, selon son choix.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappel des délais de paiement <p>Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modes de paiement <p>- Prélèvement automatique, virement bancaire, paiement en ligne dans l'espace client, chèque, carte bancaire, espèces auprès d'une agence postale, chèque énergie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés <p>A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, la RME peut relancer le client par tout moyen approprié. Aucun frais ou pénalité n'est imputé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalités de gestion en cas de trop-perçu <p>Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 euros le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la demande du Client ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de 25 euros.</p>

Le chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en électricité et/ou en gaz naturel de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124- 1 et suivants du Code de l'Énergie.

Ces dispositifs font l'objet sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 0 805 204 805

Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'énergie, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité et/ou de gaz naturel.

À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité et/ou de gaz naturel auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Pour le client qui bénéficie du Chèque Énergie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours.

- À défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le client, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.
- À compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de sa fourniture. À défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.

Période minimale de fourniture d'électricité à la suite du non-paiement d'une facture

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 ou du fonds de solidarité pour le logement (FSL) et équipés d'un compteur communicant vous bénéficiez d'une période d'alimentation minimale en électricité de 1 kVA pendant une durée de 60 jours, avant qu'il soit possible de procéder à une coupure d'électricité totale en cas d'impayés.

Durant cette période de réduction de puissance, Energies Services Lannemezan vous contactera au moins deux fois, dont une fois par écrit et une fois oralement, pour trouver un accord sur le règlement de sa facture. Si Energies Services Lannemezan n'obtient pas de réponse ou d'accord avec le client, Energies Services Lannemezan pourra alors procéder à l'interruption de fourniture ou à la résiliation du contrat, sous réserve de prévenir le Client au moins 20 jours à l'avance par courrier.

Délai de rétractation

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. Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de ESL, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE EN BASSE TENSION

1 - Abonnement souscrit

Les caractéristiques de l'abonnement sont rappelées sur votre facture. Il appartient au client de vérifier que le tarif et la puissance souscrite correspondent bien à ses besoins.

2 - Durée et nature de l'abonnement

Le présent contrat est souscrit pour une durée d'un an et renouvelé ensuite tous les ans par tacite reconduction, sauf demande de résiliation définitive. Il n'est valable que pour le point de livraison considéré. L'énergie fournie à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers. Votre contrat prend effet, sous réserve de la signature des conditions particulières de vente, à la date de votre entrée dans les lieux (si l'alimentation électrique est déjà effective) ou à la date de la mise sous tension de votre installation par les services d'ESL.

3 - Accès aux ouvrages

Le client prendra toutes dispositions pour que les agents d'ESL puissent, à toute époque et à tout moment, avoir accès aux installations (réseau, postes de transformation et branchements jusqu'au point de livraison défini par les bornes aval du disjoncteur) pour toute opération de visite, entretien ou renouvellement de ces ouvrages (y compris les opérations d'élagage).

4 - Contrôle des appareils de comptage

Le client peut demander la vérification du compteur. Les frais de contrôle seront à sa charge si le fonctionnement de l'appareil correspond aux normes de réglementation en vigueur. Toute anomalie de fonctionnement des appareils de comptage devra être signalée au plus tôt à ESL. Les agents d'ESL doivent pouvoir accéder à tout moment aux appareils de comptage, sur simple justification de leur identité. Le client devra, en particulier, prendre toutes dispositions pour qu'ils puissent relever le compteur au moins une fois par an.

5 - Etablissement des factures

5.1 Etablissement de la facture

Chaque facture d'énergie comporte :

- Le montant de l'abonnement pour le trimestre en cours
- La consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation
- S'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. ESL s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans le point d'accueil de la clientèle. ESL informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
- Le montant des taxes correspondant à la législation en vigueur,
- La date limite de paiement de la facture,
- Le tarif choisi par le client.

5.2 Le relevé de votre consommation d'électricité

Le relevé de votre consommation d'électricité est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents d'ESL chargés du relevé de votre compteur.

Si au moment du relevé, l'agent d'ESL ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place un "avis de passage" afin que vous puissiez nous communiquer, dans les meilleurs délais, l'index relevé sur votre compteur, soit par retour de l'avis, soit par téléphone.

Sans réponse de votre part, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant quatre périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en électricité peut être interrompue et cela, à vos frais.

5.3 Changement de prix

En cas de modification des prix entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien prix et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat.

5.4 Contestations de facturation

a - Contestation par le client :

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 5 ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé.

b - Rectification par ESL

ESL peut en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé, procéder à un redressement de facturation selon les modalités décrites à l'article 6.4.

ESL peut contester rétroactivement les factures pendant une durée de 5 ans (4 ans pour les administrations). Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalités ne peut être demandée au client.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client.

6 - Paiement des factures

6.1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission.

6.2 Responsabilité du paiement

Les factures seront expédiées :

- Soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison
- Soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison
- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.

Dans tous les cas, le titulaire du contrat reste responsable du paiement des factures.

6.3 Mesures prises par ESL en cas de non-paiement

En l'absence de paiement, ESL peut interrompre la fourniture d'électricité. Cette suspension ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours après rappel écrit valant mise en demeure du client.

Tout déplacement d'agent d'ESL donne lieu à facturation de frais selon le barème des prestations mentionné à l'article 5.1.

En cas de non paiement d'une échéance le dossier sera en outre immédiatement remis à notre service contentieux et une pénalité forfaitaire sera réclamée pour frais de dossier.

6.4 Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité

En cas de difficulté de paiement, ESL recherche auprès du client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de solidarité pour le Logement (FSL).

6.5 Délai de remboursement

ESL s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la connaissance du fait.

6.6 Taxes

ESL applique les taxes conformément à la législation en vigueur et au Code Général des Collectivités Territoriales.

ESL est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (T.V.A. payée sur les débits). La T.V.A. s'applique aux frais d'abonnement, aux consommations, aux taxes et aux prestations.

7 - Responsabilité de l'installation intérieure

L'installation intérieure, constituée de l'appareillage qui se trouve après le disjoncteur, est placée sous la responsabilité du client.

Elle doit être établie et maintenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur les réseaux d'ESL et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui travaillent sur ceux-ci.

Le disjoncteur du panneau de comptage, sous la responsabilité d'ESL, n'assure en aucun cas la protection intérieure du client.

8 - Disponibilité de la fourniture

ESL mettra l'énergie électrique à la disposition du client sous les seules réserves ci-après : - des interruptions sont nécessaires pour procéder à des opérations programmées sur les réseaux : elle seront portées préalablement à la connaissance du client par voie de presse ou d'affichage. La durée d'une intervention peut exceptionnellement atteindre 10 heures, mais ne peut en aucun cas les dépasser ; - des interruptions ou des défauts dans la qualité de la fourniture peuvent survenir pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'ESL, dues : *à des cas de force majeure, *au fait de tiers, *à des contraintes insurmontables, liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques, appréciées au moment de l'incident. Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Il ne pourra, à ce titre, être demandé d'indemnité à ESL.

9 - Fraudes - Contraventions

Tout acte ayant pour but ou pour effet de prendre l'énergie en dehors des quantités mesurées par le compteur pour lequel le contrat est souscrit, sera poursuivi par les voies de droit. Toute contravention aux stipulations des présentes conditions générales donne à ESL, sous toutes réserves de dommages et intérêts ou poursuites, le droit de suspendre la fourniture du courant.

10 - Droit d'accès au fichier informatisé

Les informations concernant le client et contenues dans les fichiers d'ESL ne sont transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître. Le client peut en demander communication à ESL et les faire rectifier, le cas échéant (loi n°78,17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés).

11 - Modification des conditions générales de fourniture

ESL poursuivra ses efforts pour améliorer les conditions générales de fourniture d'énergie électrique en basse tension. En tout état de cause, si des modifications sont apportées, elles seront applicables au présent contrat dès que le client en aura été informé.

