

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 de Enes Creutzwald **pour une puissance ≤ 36 kVA**.

Cette 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 (la CRE). Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

En souscrivant une offre à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé de vente en électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique.

1. Caractéristiques de l'offre et services inclus(1)

Caractéristiques

- Les caractéristiques de l'offre sont définies par les pouvoirs publics (plus d'informations sur <https://www.cre.fr/consommateurs/comprendre-les-tarifs-reglementes-de-vente-delectricite-trve.html>).
- L'offre est destinée aux sites à usage résidentiels alimentés en basse tension à une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.
- lors de la souscription ou dans la vie du contrat, le client est orienté vers le service le plus adapté : Le service de base (le prix du kWh est unique tout au long de la journée), le service heures pleines / heures creuses (le prix du kWh est différent pour les heures creuses et les heures pleines).

Services

- À la demande du client, l'offre peut être complétée par des prestations gratuites telles que la facture papier et la création d'un espace client, accessible via l'agence en ligne : 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, accéder à son Bilan annuel.

2. Prix(2)

Les prix du « Tarif Réglementé de Vente / Tarif Bleu » sont définis par les pouvoirs publics (plus d'informations sur <https://www.cre.fr/consommateurs/comprendre-les-tarifs-reglementes-de-vente-delectricite-trve.html>).

Les prix et les taxes présentés dans la fiche « grille tarifaire des TRV », grille disponible sur le site internet <https://www.enes.fr> sont composés du prix de l'abonnement HT et le prix de l'énergie HT.

Les prix TTC incluent l'accise sur l'électricité, la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) et le TVA (5,5 % sur l'abonnement et 20 % sur l'énergie).

3. Conditions de révision des prix(3)

Les prix de l'électricité et l'abonnement sont facturés conformément aux tarifs fixés par la réglementation en vigueur (article L.337-4 du code de l'énergie). Seuls les Pouvoirs publics décident des évolutions des conditions de fourniture et des prix de vente du Tarif réglementé de vente, après avis de la CRE.

L'offre Tarif Bleu est un Tarif Réglementé de Vente, dont l'évolution est décidée par le Ministère de la Transition écologique et solidaire (en général, deux fois par an, le 1^{er} février et le 1^{er} août) (plus d'informations sur <https://www.cre.fr/consommateurs/comprendre-les-tarifs-reglementes-de-vente-delectricite-trve.html>)

Énes Creutzwald vous informera de ces évolutions, notamment par le biais d'un message sur votre facture et d'une information sur son site internet <https://www.enes.fr>.

Toute modification et/ou évolution des taxes et contributions de toute nature, s'applique de plein droit au contrat en cours d'exécution.

4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation(4)

Mise en service et durée :

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou de changement de fournisseur effectué(e) par le GRD conformément aux délais prévus par son catalogue de prestations. La date d'effet est indiquée dans les conditions particulières. Le contrat est d'une durée d'un (1) an.

Renouvellement :

Il est renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction, jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

Résiliation :

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Il restera redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. La résiliation prend effet à la date indiquée par le client et au plus tard, 30 jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur, sauf en cas de changement de fournisseur où le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité. Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquement contractuel (dont impayés) ou en fin de contrat sans renouvellement. 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.

5. Informations de contact⁽⁵⁾

Le Client peut contacter Énes Schoeneck de la manière suivante :

- Par téléphone : un conseiller clientèle à disposition du Client au **03 87 84 26 10**
- Par courrier postal : Enes Schoeneck, Rue Clemenceau 57350 Schoeneck
- Par courriel : depuis le site Internet <https://www.enes.fr/contact>
- À son point d'accueil.

Coordonnées du Médiateur national de l'énergie :

Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
<https://www.energie-mediateur.fr>

6. Facturation et modalités de paiement⁽⁶⁾

Fréquence de la facturation :

Le client est facturé sur une base bimestrielle (tous les deux mois).

Support de facturation :

Le client peut s'inscrire à notre agence en ligne (AEL) et gérer ses factures depuis son « espace-client » ; si la facture du client est prélevée automatiquement, celui-ci reçoit un courriel lui indiquant que sa facture électronique est disponible dans son espace client.

Par ailleurs, le client reçoit une facture papier par voie postale dans les autres cas.

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 <https://www.enes.fr>. Les paiements en espèces s'effectueront aux guichets de notre accueil clientèle pendant les heures d'ouverture (du lundi au jeudi de 13h30 à 17h00).

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, une procédure de coupure initiée par Énes Schoeneck sera appliquée ; les frais d'intervention seront appliqués selon le catalogue des prestations.

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://www.enes.fr> et 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, Enes peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

Interruption de la fourniture ou réduction de la puissance souscrite :

Enes 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.

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.

Modalités de gestion en cas de trop-perçu :

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

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 Énes Schoeneck, 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, Énes Schoeneck rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

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

Énes Schoeneck ne demande pas de dépôt de garantie.

Du 1^{er} 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 « Évolutions 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 »