Grille tarifaire au 01/08/2026

TARIF BLEU

Offre Tarif Bleu / Particuliers

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 1er février et le 1er août). Plus d'informations sur :

https://www.cre.fr/consommateurs/comprendre-les-tarifs-reglementes-de-vente-delectricite-trve.html).

L'offre tarif bleu est accessible à tous sans condition et offre un prix sécurisé.

Elle varie en fonction de trois critères : la puissance souscrite, le service choisi et l'usage. Les impacts de ce nouveau TRV ne seront pas les mêmes selon votre consommation, faible ou élevée. La hausse de la TVA sur l'abonnement est contre-balancée par la baisse du prix de la Consommation. Au niveau national, en cas de consommation stable, la facture devrait légèrement baisser.

SERVICE BASE

PS kVA	Abonnement + CTA € TTC/an	Abonnement + CTA € TTC/mois	Prix du kWh € TTC/kWh
3	146,09	12,17	0,20006
6	191,42	15,95	0,20006
9 *	240,20	20,02	0,1985
12 *	287,27	23,94	0,1985
15 *	331,44	27,62	0,1985
18 *	376,92	31,41	0,1985
24 *	473,92	39,49	0,1985
30 *	562,98	46,92	0,1985
36 *	652,92	54,41	0,1985

*Ce service n'est plus disponible aux nouvelles souscriptions

Les tarifs tiennent compte des taxes (CTA et accise sur l'électricité (ancienne CSPE) et de la TVA à hauteur de 20%.

SERVICE HEURES CREUSES / HEURES PLEINES

PS kVA	Abonnement + CTA € TTC/an	Abonnement + CTA € TTC/mois	Prix du kWH en € TTC/kWh Heures Creuses	Prix du kWH en € TTC/kWh Heures Pleines
3	184,92	15,41	0,1589	0,21422
6	194,11	16,18	0,1589	0,21422
9	244,24	20,35	0,1589	0,21422
12	292,64	24,39	0,1589	0,21422
15	338,16	28,18	0,1589	0,21422
18	384,98	32,08	0,1589	0,21422
24	484,67	40,39	0,1589	0,21422
30	576,43	48,04	0,1589	0,21422
36	669,06	55,76	0,1589	0,21422

Service Base :
Le prix du kWh est unique tout au long de l'année.

Service Heures Pleines / Heures Creuses :
Le prix du kWh est différent pour les Heures Creuses et les Heures Pleines. La durée des heures creuses est de 8h/jour, de 23 h à 7 h. Le signal d'asservissement d'un chauffe-eau peut être décalé au début de la période d'heures creuses, le déclenchement interviendra toujours à la fin de cette même période.

Les prix toutes taxes comprises (TTC), tels qu'indiqués sur les grilles ci-dessus, comprennent :
- la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) au taux de 15 % du montant HT de l'abonnement acheminement, depuis le 1er janvier 2026
- l'accise sur l'électricité, anciennement dénommée CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) au taux de 0,03062 €/kWh,
- la TVA au taux de 20%.

Les prix, les délais d'intervention et la définition des prestations techniques fournies par le Gestionnaire de Réseaux de Distribution Enes sont détaillés dans son catalogue de prestations accessible sur **www.enes.fr**, rubrique « Docuthèque ».

Le prix de ces prestations s'ajoute aux prix ci-dessus.

SERVICE

AGENCE EN LIGNE



Consultez vos contrats, factures et consommations via votre espace client en ligne.

ENES CREUTZWALD
Raison Sociale : Régie Municipale d'Electricité
132 rue de la Houve - BP 80080 - 57150 CREUTZWALD | Tél : 03 87 29 39 49 | Fax : 03 87 29 39 40 | e-mail : contact@enes.fr
Siret : 779 951 235 00026 - APE : 35.14Z - TVA : FR26 779 951 235

« L'énergie est notre avenir, économisons-la. »

www.enes.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE EN BASSE TENSION AU TARIF REGLEMENTE DENOMME « TARIF BLEU » au 07/09/2023

INTRODUCTION

Les engagements d'ENES vis-à-vis du Client ainsi que les obligations que doivent respecter les clients à son égard sont décrits dans les présentes Conditions Générales de Vente.

Article 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité, elles s'appliquent aux clients bénéficiant du tarif règlementé pour leurs EDL (Espace De Livraison). Les présentes conditions générales, et leurs versions ultérieures, s'appliquent de plein droit à l'ensemble des contrats en cours, y compris ceux relatifs aux anciens tarifs basse tension, dès qu'elles auront été portées à la connaissance du client par tout moyen.
Elles seront par ailleurs modifiées de plein droit et sans autre formalité dès lors que de nouvelles dispositions seront imposées par la loi et/ou ses textes d'application.
Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site *www.enes.fr*. Elles sont remises en mains propres pour toute nouvelle souscription de contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé et sur demande du client, par voie postale ou par voie électronique.
Les prestations d'ENES et leurs prix figurent dans le Catalogue des prestations d'ENES en vigueur , disponible sur le site *www.enes.fr*.

Article 2 – CONTRAT DE FOURNITURE D'ELECTRICITE

2.1 – Souscription du contrat
Pour toute souscription d'un contrat de fourniture d'énergie électrique, le client devra se présenter à l'accueil physique d'ENES, muni d'une pièce d'identité, d'un justificatif de location (bail ou contrat de location), d'un extrait Kbis pour un professionnel ou, le cas échéant, d'un titre de propriété, ainsi que d'un relevé d'identité bancaire. Seul le titulaire du contrat pourra souscrire en son nom ; pour toute souscription effectuée par un tiers, une procuration écrite accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité devra être présentée. Le contrat est conclu à sa date de signature.

2.2 – Prise d'effet du contrat
Le contrat prend effet à la date de mise en service fixée avec le client, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations.
En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement.
À la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix selon les tarifs du catalogue des prestations en vigueur (intervention expresse).
La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement.
La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client.
Lors de la souscription du contrat, ENES demande au client de justifier de son identité. Les dettes antérieurement contractées sont à régler préalablement à la souscription de tout nouveau contrat.

2.3-Titulaire du contrat
Les informations communiquées par le client, à la prise du contrat, sont reprises sur la facture de souscription ainsi que dans les conditions particulières du contrat et emportent désignation du titulaire du contrat, responsable des consommations et du paiement des factures y compris dans les cas où il est désigné un payeur différent du titulaire.
En cas de pluralité de titulaires, les co-titulaires sont constitués débiteurs solidaires vis-à-vis d'ENES pour l'ensemble des montants dus au titre du présent contrat.
Chaque co-titulaire est en conséquence tenu de la totalité de la dette, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre l'autre co-titulaire.
Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour l'EDL considéré. L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

Article 3 – DUREE – RENOUVELLEMENT

A l'exception des contrats temporaires ou des alimentations provisoires liées à un besoin particulier du client, le contrat, valable uniquement pour l'EDL considéré, est souscrit pour une durée d'un an. Il est renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

Article 4 – RESILIATION – CESSATION DE CONTRAT

Toute demande de cessation de contrat doit être notifiée à ENES par le Client à sa sortie des lieux.
Toute demande de cessation ou résiliation du Contrat doit être communiquée par écrit à ENES (mail, lettre recommandée, …) et cela même si le Client a déjà fait part au service FTTH de la résiliation de son abonnement Telecom. Le Client doit s'assurer de la prise en compte effective de sa demande et de la réception de sa facture de résiliation. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, qui ne peut être antérieure à la demande.

4.1 - Résiliation du contrat à l'initiative du client
Le client peut résilier le présent contrat au cours de la première année d'exécution lorsqu'il n'occupe plus le local où se situe l'EDL désigné aux conditions particulières en raison de la vente ou de la mise en location du local, du déménagement, du décès du titulaire désigné aux conditions particulières. Toute demande de résiliation devra alors être justifiée par la fourniture de documents faisant preuve du motif invoqué : état des lieux de sortie lors d'une fin de bail, attestation notariale en cas de vente, acte de décès et attestation de porte fort en cas de demande de résiliation effectuée par un proche du titulaire décédé…
Le client peut également résilier le contrat à tout moment au-delà de la première année d'exécution dans les conditions évoquées précédemment.
Le client peut enfin résilier le présent contrat, à tout moment, lorsqu'il abandonne le tarif réglementé.
Dans le cas où le client décide d'abandonner le tarif réglementé et change de fournisseur, il est procédé à un relevé ou à une estimation et la résiliation prend effet à la date d'effet du changement de fournisseur communiquée au client et à ENES par le nouveau fournisseur.
Lors d'une demande de résiliation effectuée par le client, celle-ci prend effet à la date figurant sur le formulaire de résiliation. Dans le cadre d'un déménagement le client dispose de 30 jours calendaires à compter de la date de sortie figurant sur son état des lieux pour effectuer les démarches et dans ce cas l'index figurant sur l'état des lieux de sortie sera utilisé en vue de l'établissement de la facture de clôture. En cas d'impossibilité de relève, et en l'absence de fourniture d'un auto-relevé effectué par le client, une estimation *prorata temporis* sera réalisée par ENES, basée sur les consommations antérieures du client sur son EDL ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).

4.2 - Résiliation du contrat à l'initiative d'ENES
ENES peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations, adressée au client et restée sans effet dans un délai de trente jours.

ENES CREUTZWALD se réserve également le droit de résilier unilatéralement le Contrat, sans préavis, dans les cas ci-après :

- ENES est informée (notamment par retour de tout type de courrier, facture…) que le client n'habite plus à l'adresse qu'il a indiquée
- ENES est informée d'une mise en détention du client dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois et sans prise en charge de ses factures,
- ENES est informée du décès du client.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, ENES peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 15.1.

Lors d'une résiliation effectuée par ENES, celle-ci ne pourra prendre effet qu'après une première suspension des fournitures, et sans manifestation du Client dans un délai de 10 jours. En cas d'impossibilité de relève, et en l'absence de fourniture d'un auto-relevé effectué par le client, une estimation *prorata temporis* sera réalisée par ENES, basée sur les consommations antérieures du client sur son EDL ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).

Dans tous les cas de résiliation :

- Le client doit fournir son état des lieux de sortie signé par les 2 parties et sur lequel doit figurer le relevé d'index du compteur électrique. Attention à bien reporter les 2 index : heures pleines et heures creuses pour les contrats d'abonnement double tarif,
- Le client doit nous indiquer sa nouvelle adresse de résidence pour permettre l'envoi de sa facture de résiliation qui lui parviendra dans un délai de six semaines à compter de la fin du contrat,
- Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délais de huit semaines à compter de la résiliation du contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :
    - Soit d'un auto-relevé réalisé par le client le jour de la résiliation, justifié (photo) et susceptible d'être contrôlé et communiqué à ENES,
    - Soit d'une estimation *prorata temporis*, réalisée par ENES, basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou à défaut d'historique disponible et exploitable, celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique ..)
- Le client est responsable de ses factures jusqu'à la résiliation effective de son contrat.

Article 5 – DROIT DE RETRACTATION

Le client bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, notamment lorsqu'il accepte une offre faite par téléphone.
Le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer ce droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'offre. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
Le client exercera son droit de rétractation par l'envoi d'un courrier adressé en recommandé avec accusé de réception à ENES.

Article 6 – UTILISATION FRAUDULEUSE DE L'ENERGIE

L'énergie électrique n'est fournie par ENES au client que pour les propres besoins du client. La cession à titre gratuit ou onéreux, de cette énergie à des tiers sous une forme ou pour un usage quelconque, est strictement interdite au client.
En cas d'utilisation frauduleuse de l'énergie électrique, sans préjudice des poursuites pénales qui pourraient être engagées, ENES sera en droit de réclamer au client qui a la garde des installations : le prix de la consommation frauduleuse calculé par référence à la consommation moyenne journalière constatée sur une période de fonctionnement normal des installations. Ce prix est déterminé selon le tarif contractuel en vigueur au moment de cette facture et comprend, le cas échéant, le montant de la prime fixe correspondante, le coût réel des frais de vérification et frais de déplacements nécessaires, les frais de remise en état des installations et/ou appareils de mesure endommagés, ainsi que tous les autres frais directement imputables à l'utilisation frauduleuse concernée, comprenant des frais administratifs selon le barème ou catalogue des prestations en vigueur.

Article 7 – AUTORISATION

Le client qui demande un contrat de fourniture d'électricité, ou l'intervention d'ENES sur un branchement, est réputé avoir effectué les démarches prévues par les textes réglementaires régissant les rapports entre propriétaire et locataire. ENES ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable des litiges pouvant survenir entre ces deux parties en la matière.
La première mise sous tension d'installations électriques neuves ou ayant fait l'objet d'une rénovation totale, ainsi que la mise en service d'un nouvel EDL dans une construction existante, ne pourront avoir lieu qu'après la remise à ENES de l'attestation de conformité des installations à la réglementation en vigueur délivrée par l'organisme compétent (CONSUEL).

Article 8 – BRANCHEMENTS EXTERIEURS ET INTERIEURS

Les branchements basse tension, reliant l'installation du client à la distribution d'énergie font partie du réseau de distribution et ENES en garde l'entretien. Les frais liés à l'établissement du branchement sont facturés au client.
Toutes les parties du branchement doivent être accessibles, à tout moment, aux agents d'ENES qui dispose en toute liberté desdits branchements pour les besoins de sa distribution.
Les colonnes collectives des immeubles doivent être disposées pour être à même de desservir l'immeuble tout entier et conformes aux dispositions de la norme NF C 14-100.
Elles sont établies et entretenues aux frais du propriétaire, avec qui le client doit s'entendre préalablement.

Article 9 – PRINCIPALES OBLIGATIONS LEGALES DU CLIENT SUR SON INSTALLATION INTERIEURE

Il est rappelé au client qu'il doit entretenir son installation intérieure en conformité avec les normes en vigueur lors de sa création.

Article 10 – RESPONSABILITE

L'installation électrique intérieure du client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement et, est placée sous la responsabilité du client. Il en assure l'entretien à ses frais ou, le cas échéant, aux frais du propriétaire ou de tout tiers auquel la garde de ladite installation aurait été transférée.
Le courant n'est livré au client que s'il se conforme, pour toutes les installations branchées sur le réseau de distribution, aux mesures prescrites par celle-ci, et aux normes en vigueur, en vue d'empêcher les troubles dans l'exploitation.
ENES se réserve le droit de vérifier les installations intérieures du client en cours d'exécution du contrat, en vue d'établir qu'elles n'occasionnent aucun trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique, ne compromettent pas la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public et ne permettent pas un usage frauduleux ou illicite de l'électricité. De telles opérations n'emportent aucune garantie d'ENES sur les installations du client.
En aucun cas ENES n'encourt de responsabilité due à des défectuosités d'installations qui ne seraient pas directement de son fait.
Le client reste responsable du matériel installé pour ses besoins et appartenant à ENES, ainsi que de toutes perturbations causées par son installation à l'exploitation du réseau. Il est formellement interdit au client d'apporter une quelconque modification au branchement et aux canalisations avant le compteur, et notamment de porter atteinte aux

scellés posés par ENES sur les appareils. Toute infraction peut donner lieu à des poursuites pénales, sans préjudice de toute action en dommages et intérêts.

ARTICLE 11 – CONTINUITE DE LA FOURNITURE

L'énergie électrique est mise à disposition du client en permanence, dans une qualité conforme à la réglementation en vigueur.
Toutefois, ENES a la faculté d'interrompre le service pour l'exploitation, l'entretien et les réparations du matériel et du réseau de distribution. Les dates et heures de ces interruptions sont portées dans toute la mesure du possible à la connaissance des clients par avis collectif (éventuellement dans la presse) . Conformément à la réglementation, pour toute coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau de distribution, il sera fait application d'un abattement égal à 2 % du montant annuel de la part de la prime fixe relative à l'utilisation des réseaux publics, par période entière de six heures dans la limite, par événement et par année civile, du montant annuel dû pour cette utilisation.
Si une circonstance de force majeure ou assimilée à une force majeure telle que guerre, mobilisation, grèves, incendie, inondations, ouragans, orages, fait d'un tiers (perturbations générées par le tiers, dommages aux réseaux à l'occasion de travaux...), perturbations sur le réseau amont, indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production, ou toutes autres causes fortuites, ou une contrainte insurmontable liée à des phénomènes atmosphériques ou des limites techniques existantes au moment de l'incident, devaient inévitablement interrompre la fourniture, ENES n'en serait pas tenue pour responsable.
Il appartient au client de prendre ses précautions pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts de la qualité des fournitures.

ARTICLE 12 – INTERRUPTION OU REFUS DE LA FOURNITURE A L'INITIATIVE D'ENES

Conformément aux dispositions réglementaires applicables, et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts, ENES peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au contrat et dans les cas suivants :

- Injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public.
- Non justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur.
- Danger grave et immédiat porté à la connaissance d'ENES.
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ENES quelle qu'en soit la cause.
- Trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie.
- Usage illicite ou frauduleux d'énergie.
- Refus du client de laisser ENES accéder pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage,
- Refus du client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement
- Raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du client.
- Omission de dette(s) antérieure(s) existantes ou fausse déclaration lors de la souscription du contrat
- Non-paiement des factures (voir articles18).

ARTICLE 13 –DISPOSITIF DE COMPTAGE

Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture d'électricité et son adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client et sert à la facturation de l'électricité

13.1 – Description et propriété du dispositif de comptage

La consommation de l'énergie électrique est mesurée par des compteurs qui sont fournis, posés, scellés et entretenus par ENES.
Les puissances souscrites sont contrôlées par un disjoncteur dont le réglage de puissances est scellé par ENES ; ces disjoncteurs peuvent être fournis par le client dans le respect de la norme NFC 14-100 ou par ENES dans le cadre d'une location.
Le client donne autorisation expresse à ENES d'accéder aux informations relatives à sa consommation d'électricité détenues par ENES.

13.2 – Accès, entretien et vérification du dispositif de comptage
Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur au moins une fois par an.
ENES peut faire vérifier, à ses frais, les compteurs et les disjoncteurs à tout instant par ses agents, munis de leur carte d'identité professionnelle.

13.3 – Relève et consommations
Si le compteur ne peut être relevé, le client, absent lors du relevé, a la possibilité de communiquer, dans les 48 heures, ses relevés réels soit au moyen *d'une carte T*, soit par téléphone, soit sur le site Internet www.enes.fr.
Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois en raison de l'absence du client lors des relèves, ENES pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant.
La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre d'une part, les données relevées par ENES ou communiquées par le client, et d'autre part, le dernier relevé ayant servi à la facturation précédente. La consommation peut également être estimée par ENES, sur la base des consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif
D'autre part, pour bénéficier d'une facturation au réel à chaque période, le client a la possibilité de communiquer son index relevé par tout moyen à sa convenance (mail, téléphone, courrier..) avant la date approximative du prochain relevé indiqué sur sa facture.

13.4 – Dysfonctionnement du dispositif de comptage
Le client peut demander à ENES à tout moment la vérification de ses appareils, par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure.
Les frais entraînés par cette vérification sont payables par avance par le client et lui seront remboursés si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance.
En cas de fonctionnement défectueux des compteurs ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. A défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle des clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.
En cas de contestation par le client des consommations facturées, accompagnée d'une demande de vérification des appareils, les montants facturés restent dus jusqu'à l'éventuelle découverte d'un dysfonctionnement des appareils de mesure. Aussi, l'échéance de paiement devra être respectée. Après vérification, et en cas de rectification en faveur du Client, ENES procédera au remboursement des sommes trop perçues.
Toute demande de vérification ou contestation de facturation devra être adressée à ENES par écrit.

ARTICLE 14 – FACTURATION DE L'ELECTRICITE ET DES PRESTATIONS

Chaque facture est établie conformément à la règlementation en vigueur.

14.1 – Prestations – Interventions
La facture comporte, s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le catalogue de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur le site internet www.enes.fr ou sur

simple demande auprès d'ENES. ENES informe le Client du prix de la Prestation demandée préalablement à toute intervention.
Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du client, et non annulé au moins deux jours ouvrés avant, ENES facture au client le montant correspondant à un déplacement vain qui figure au Catalogue des Prestations en vigueur.

14.2 – Consommations
La période de facturation est de 2 mois.
Chaque facture d'énergie comporte :

- le montant de la prime fixe à terme échu, au prorata temporis si le mois calendaire est commencé à la date de souscription du contrat ; le même calcul s'applique au moment de la cessation du contrat,
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- le cas échéant, le montant de location de matériel,
- s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes, et à la mise en service du branchement, tel qu'il résulte du barème de prix disponible auprès d'ENES,
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur, qui comprend notamment la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE), la TVA, les taxes locales,
- la part acheminement HT correspondant aux coûts d'utilisation des réseaux publics,
- la date d'exigibilité du règlement de la facture,
- les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- les dates approximatives du prochain relevé et de la prochaine facture.

Conformément à la réglementation, l'information sur l'origine de l'électricité fournie fait l'objet d'un document annuel joint à la facture du client et/ou publié sur le site Internet www.enes.fr.

14.3 – Tarifs
L'énergie électrique est facturée conformément aux tarifs proposés par ENES et fixés conformément à la réglementation en vigueur. Une notice du tarif correspondant au contrat est mise à la disposition du client au siège social d'ENES et sur son site Internet. Les plages horaires des périodes tarifaires sont précisées dans ces notices. Ces plages horaires peuvent varier d'un client à l'autre en fonction de la date de souscription ou de modification du contrat.
Les prix des prestations associées au contrat sont présentés au siège social.
Le service et la puissance choisis par le client et mentionnés aux Conditions Particulières s'appliquent pour une durée minimale d'un an.
Les modifications des tarifs, des plages horaires et de prix sont applicables de plein droit en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.
La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation des contrats en cours, sauf accord du client. Cependant, l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

ARTICLE 15 – PAIEMENTS

Toute facture devra être payée au plus tard à sa date d'exigibilité.
ENES sera en droit de réclamer des pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance à compter d'une mise en demeure restée infructueuse pendant plus de 10 jours

15.1 – Conséquences du défaut de paiement :
En l'absence de paiement intégral de la facture à la date d'exigibilité, ENES informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. En l'absence de règlement dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, ENES avise le client par un second courrier valant mise en demeure :
- qu'en l'absence de paiement, sa fourniture sera réduite ou suspendue,
- qu'il peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.
- que toute intervention pour impayé donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations.

A défaut de paiement dans les délais précités, et après l'envoi des courriers de relance et avis de suspension des fournitures, ENES pourra procéder à la suspension ou réduction des fournitures sans autres formalités et sans préjudice de tous dommages et intérêts à son profit.
Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après la suspension ou réduction des fournitures, ENES pourra résilier le contrat.

15.2 – Dispositions pour les clients en situation de précarité
Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 15.1 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :
- si le client est bénéficiaire d'un tarif social,
- si le client a bénéficié d'une aide du FSL pour régler une facture auprès d'ENES,
- si un consommateur a fait valoir auprès d'ENES qu'il bénéficie du chèque énergie mentionné à l'article L. 124-1 du code de l'énergie.

15.3 – Délai et frais de recouvrement pour les clients professionnels
En l'absence de paiement à la date d'exigibilité d'une facture, ENES informera par courrier le client titulaire d'un contrat à usage professionnel, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 8 jours, sa fourniture sera suspendue et des frais de recouvrement d'un montant de 40 € lui seront imputés.

15.4 – Dettes antérieures
Dans le cadre de l'existence de dettes antérieures, ENES pourra invoquer son refus de conclure un contrat conformément à l'article L121-11 du code de la consommation.
En cas d'omission de l'existence de dette(s) antérieure(s) ou si le client a effectué une déclaration inexacte lors de la souscription du contrat, ENES adresse un courrier valant mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai fixé par ENES. Passé ce délai et en l'absence de règlement , ENES peut résilier de plein droit le contrat sans autre formalité. Les sommes dues au titre du contrat résilié sont alors immédiatement exigibles.

ARTICLE 16 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL / ACCES AUX DOCUMENTS

ENES regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi.
D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique… Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique…).
Les informations concernant le client et contenues dans les fichiers informatiques d'ENES ne peuvent être transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître, tels que : établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du TPN ou du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés.
ENES conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ENES. La prospection par voie électronique par ENES est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse. Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ENES de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, ENES prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

ENES informe également ses Clients de l'existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique, appelée « Bloctel », liste sur laquelle ils peuvent s'inscrire via le lien suivant : https://conso.bloctel.fr/.

Le règlement de service peut être consulté au siège social d'ENES.

ARTICLE 17 – INFORMATIONS - CONTACTS

Pour contacter ENES par courrier, le client doit utiliser l'adresse suivante :

ENES
132 rue de la Houve
57150 CREUTZWALD

Il peut également contacter les services d'ENES par téléphone au :
03 87 29 39 49 ou par mail à : contact@enes.fr

Un service d'astreinte via le numéro 03 58 28 01 03 est à disposition du client en dehors des heures d'ouverture d'ENES, 7J/7 24H/24.

Pour toute question ou réclamation le client doit en premier lieu s'adresser à ENES. En cas de complexité, récurrence ou impossibilité de le résoudre par téléphone, une réclamation écrite est nécessaire.
Passé un délai de deux mois, sans réponse d'ENES ou prise en charge de la réclamation, le client peut saisir le médiateur national de l'énergie dans un délai maximum de 10 mois.

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
Ou sur le site http://www.energie-mediateur.fr

Le client peut consulter «l'aide-mémoire du consommateur d'énergie» rédigé par les pouvoirs publics, celui-ci recense les droits du consommateur dans le cadre des contrats de fourniture d'énergie (informations sur les prix, libre choix du fournisseur, mesures sociales, etc.).
https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel