



## Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité

### « Offre à prix fixe 3 ans » – Offre réservée aux particuliers

Proposée uniquement, à compter du **1<sup>er</sup> septembre 2017**, aux **clients particuliers résidant sur le territoire de desserte d'ÉS**, ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

*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 : il vous suffit d'en faire la demande auprès de votre fournisseur historique.*

*Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès de votre fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.*

## Informations

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Caractéristiques de l'offre et services associés</b><br><i>Article VIII des CGV</i> | <p><b>L'offre à prix fixe 3 ans</b> (offre de marché) comprend la fourniture d'électricité et l'acheminement de l'électricité sur le réseau.</p> <p><b>Services inclus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Espace personnel</i> : ce service permet au client de consulter ses données contractuelles, visualiser ses factures, payer en ligne, changer de RIB et souscrire à des services payant.</li><li>• <i>Conseil bon tarif</i> : le conseiller clientèle réalise cette prestation lors de la souscription par téléphone. Le <i>Conseil bon tarif</i> permet de déterminer la meilleure option tarifaire ainsi que les mensualités de paiement, dans le cas où le client a opté pour la mensualisation.</li><li>• <i>Bilan annuel</i> : le client reçoit une fois par an un récapitulatif de ses consommations et des montants facturés.</li></ul> <p><b>Services optionnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Facture électronique</i> : plus de facture papier, les factures sont disponibles dans l'<i>Espace personnel</i> du client.</li><li>• <i>Date de règlement personnalisé</i> : le client ayant opté pour le prélèvement, a également la possibilité de choisir sa date de prélèvement</li></ul> |
| <b>Prix de l'offre</b><br><i>Article IX des CGV</i>                                    | <p><b>Les prix</b> sont présentés dans la fiche « Grille de prix » ci-après.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Informations - suite

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Durée du contrat et date d'effet</b><br/> <i>Articles V et VI des CGV modifiés par les CPV</i></p> | <p><b>Durée du contrat</b> : La durée du contrat est de trois ans avec tacite reconduction.</p> <p><b>Date de prise d'effet</b> : Le contrat prend effet à la date communiquée par le Distributeur à ÉS. Cette date correspond à la date de mise en service fixée avec le client conformément au catalogue établi par le Distributeur, soit, en moyenne environ dix jours à compter de la date à laquelle ÉS a été informée par le client de son acceptation de l'offre*. Le délai moyen peut être augmenté en fonction de la situation technique du Point de livraison du client. En cas de changement de fournisseur, le contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un jours à compter de la date à laquelle ÉS a été informée par le client de son acceptation de l'offre.</p> <p>* Si le contrat est souscrit à distance, hors établissement ou par démarchage, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Facturation et modalités de règlement</b><br/> <i>Article X des CGV</i></p>                        | <p><b>Modalités d'établissement de la facture</b> : ÉS adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du client. Les autres factures dites « estimées » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.</p> <p><b>Périodicité de facturation</b> : La fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique font l'objet d'une facturation tous les deux mois, sauf si le client a opté pour la mensualisation du règlement de ses factures, auquel cas il ne recevra qu'une facture annuelle.</p> <p><b>Support de facturation</b> : Le client reçoit une facture papier par voie postale. Il a la possibilité de choisir la facture électronique.</p> <p><b>Délai de paiement</b> : Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture.</p> <p><b>Modes de paiement</b> : Prélèvement automatique, TIP (titre interbancaire de paiement), chèque, carte bancaire, paiement en ligne sur le site internet <a href="http://www.es.fr">www.es.fr</a>, mandat compte ou espèces.</p> <p><b>Retard de paiement</b> : À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, ÉS peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par ÉS.</p> <p><b>Trop perçu par ÉS</b> : Si la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le client demande son remboursement. À partir de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par ÉS. ÉS rembourse ce montant dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du client. En cas de non-respect de ce délai par ÉS, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.</p> |

|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conditions d'évolution des prix</b><br><i>Article IX des CGV et CPV</i>                             | <p><b>Évolution du prix hors toutes taxes (HTT) :</b> Le prix de l'offre (hors toutes taxes) est fixe pour une durée de 3 ans, tant dans sa partie fixe que dans sa partie variable. Il peut être modifié par ÉS à chaque date anniversaire contractuelle, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois.</p> <p><b>Évolution des taxes et contributions :</b> Toute modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b><br><i>Article XV des CGV</i>                 | <p>Le client peut résilier à tout moment son contrat sans pénalités par l'un des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- téléphone ou courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse indiqué(e) sur sa dernière facture ;</li> <li>- déplacement en agence ;</li> <li>- utilisation des outils de gestion contractuelle en ligne auxquels le Client a souscrit et disponibles sur le site internet <a href="http://www.es.fr">www.es.fr</a> au jour de la demande de résiliation.</li> </ul> <p>En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b><br><i>Article XV des CGV</i>            | <p>ÉS peut notamment résilier le contrat dans les cas suivants (liste non-exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de non-paiement par le client des factures adressées par ÉS.</li> <li>- en cas de manquement du client à une obligation du contrat.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Service client et règlements amiables et contentieux de litiges</b><br><i>Article XVIII des CGV</i> | <p>Le client peut contacter ÉS de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par courrier envoyé à l'adresse postale :<br/>ÉS - Direction ventes aux particuliers<br/>67953 Strasbourg Cedex 9</li> <li>- par téléphone au 03 88 20 60 60 (prix d'un appel local) : un conseiller clientèle se tient à disposition du Client du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h</li> <li>- par mail : depuis le site Internet <a href="http://www.es.fr">www.es.fr</a> rubrique «Contactez-nous en ligne»</li> <li>- à ses points d'accueil :<br/>Strasbourg (1, rue des Bonnes Gens)<br/>Haguenau (46, boulevard de la Libération)<br/>Molsheim (1, rue Ernest Friederich)</li> </ul> <p>ÉS s'engage à prendre en compte chaque demande / réclamation et à y répondre dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.</p> <p>Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Client, il peut saisir le Médiateur EDF :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par le formulaire internet disponible sur le site <a href="http://mediateur.edf.fr">mediateur.edf.fr</a></li> <li>- ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF - TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08</li> </ul> <p>Si, dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation par ÉS, aucune solution n'a été trouvée, le client dispose d'un délai de 2 mois pour saisir le Médiateur National de l'Énergie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'adresse « Médiateur National de l'Énergie, Libre Réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09 »</li> <li>- ou via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du Médiateur National de l'Énergie <a href="http://www.energie-mediateur.fr">www.energie-mediateur.fr</a>.</li> </ul> |

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

## Grille de prix de l'offre de fourniture d'électricité

### « Offre à prix fixe 3 ans » – Offre réservée aux particuliers

Deux options tarifaires sont proposées à la souscription :

- ① **Option « Base »** : le prix de l'énergie est le même à tout moment de la journée et de l'année.
- ② **Option « Heures Creuses »** : tous les jours, vous bénéficiez, pendant 8 heures de l'énergie à prix réduit.

| ① OPTION BASE    |                         |                                    |
|------------------|-------------------------|------------------------------------|
| Puissances (kVA) | Abonnement (€ TTC/mois) | Prix des consommations (€ TTC/kWh) |
| 3                | 8,59                    | 0,15464                            |
| 6                | 11,39                   | 0,14660                            |
| 9                | 12,89                   | 0,14828                            |
| 12               | 14,43                   |                                    |
| 15               | 15,97                   |                                    |
| 18               | 17,74                   |                                    |
| 24               | 20,88                   |                                    |
| 30               | 24,26                   |                                    |
| 36               | 26,94                   |                                    |

| ② OPTION HEURES CREUSES |                         |                                    |                |
|-------------------------|-------------------------|------------------------------------|----------------|
| Puissances (kVA)        | Abonnement (€ TTC/mois) | Prix des consommations (€ TTC/kWh) |                |
|                         |                         | Heures Pleines                     | Heures Creuses |
| 6                       | 12,53                   | 0,15932                            | 0,12524        |
| 9                       | 14,72                   |                                    |                |
| 12                      | 16,73                   |                                    |                |
| 15                      | 18,59                   |                                    |                |
| 18                      | 20,30                   |                                    |                |
| 24                      | 22,88                   |                                    |                |
| 30                      | 26,00                   |                                    |                |
| 36                      | 28,87                   |                                    |                |

Les **prix toutes taxes comprises** (TTC), tels qu'indiqués sur les grilles ci-dessus, comprennent :

- les Taxes sur la Consommation Finale d'Électricité (TCFE) d'un montant maximum de 0,009563 €/kWh (taux fixé par les collectivités locales, indiqué sur votre facture),
- la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) au taux de 27,04% du montant HT de l'abonnement acheminement,
- la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) au taux de 0,0225 €/kWh,
- la TVA au taux de 5,5% pour l'abonnement + les taxes s'y rapportant (CTA)
- la TVA au taux de 20% pour les consommations + les taxes s'y rapportant (TCFE et CSPE).

Pour tout savoir sur ces taxes, rendez-vous sur [www.es.fr](http://www.es.fr)

Les prix, les délais d'intervention et la définition des **prestations techniques fournies par le Gestionnaire de Réseaux de Distribution Strasbourg Électricité Réseaux** sont détaillés dans son catalogue de prestations accessible sur [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Documentation/catalogues-des-prestations](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Documentation/catalogues-des-prestations). Le prix de ces prestations s'ajoute aux prix ci-dessus.