



Proposée uniquement, à compter du **1<sup>er</sup> février 2020**, aux **clients particuliers résidant sur le territoire de desserte d'ÉS**, ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.




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

<p><b>Caractéristiques de l'offre et services associés</b> <i>Article 5 des CGV</i></p>	<p><b>L'offre tarif Bleu</b> (tarif réglementé par les pouvoirs publics) 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>• <b>Espace client</b> : 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>• <b>Conseil bon tarif</b> : 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>• <b>Bilan annuel</b> : le client reçoit une fois par an un récapitulatif de ses consommations et des montants facturés.</li> <li>• <b>Relevé confiance</b> : ce service permet au client de recevoir une facture établie sur la base de l'index qu'il relève lui-même sur son compteur. Ce service n'est pas compatible avec la mensualisation</li> </ul> <p> <b>Services optionnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Facture électronique</b> : plus de facture papier, les factures sont disponibles dans l'<i>Espace client</i>.</li> <li>• <b>Date de règlement personnalisé</b> : le client ayant opté pour le prélèvement, a également la possibilité de choisir sa date de prélèvement</li> </ul>
<p><b>Prix de l'offre</b> <i>Article 5 des CGV</i></p>	<p> <b>Les prix</b> sont présentés dans la fiche « <a href="#">Grille de prix</a> » ci-après.</p>
<p><b>Durée du contrat et date d'effet</b> <i>Article 4 des CGV</i></p>	<p><b>Durée du contrat</b> : Durée d'un an minimum à compter de sa date de prise d'effet. Il est reconduit tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par le Client ou par ÉS.</p> <p>Le Contrat pourra être conclu pour une durée plus courte lorsque le Client demande un contrat de fourniture temporaire pour un besoin particulier (résidences secondaires ou étudiantes, chantiers de construction, etc.)</p> <p><b>Date de prise d'effet</b> : Le contrat prend effet sous réserve :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du raccordement effectif direct du Point de livraison au RPD.</li> <li>• de la mise en service de l'installation du Client, permettant la fourniture d'électricité, effectuée dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, tel qu'indiqué dans le catalogue des prestations de <i>Strasbourg Électricité Réseaux</i> disponible sur le site <a href="http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr">www.strasbourg-electricite-reseaux.fr</a>. Cette mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation de ces ouvrages de raccordement.</li> <li>• de la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur.</li> <li>• de l'expiration du délai de rétractation de 14 jours francs en cas de vente à distance*</li> </ul> <p>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 l'acceptation de l'offre d'ÉS.</p> <p>* Si le contrat est souscrit à distance, hors établissement ou par démarchage, le client dispose d'un délai de 14</p>

	jours pour exercer son droit de rétractation
<b>Facturation et modalités de règlement</b> <i>Article 12 des CGV</i>	 <b>Modalités d'établissement de la facture</b> : Sauf dans le cas où le Client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées tous les deux mois. En cas d'option du client pour la mensualisation, le Client ne recevra qu'une facture annuelle. Une facture établie sur la base de consommations estimées est également adressée au Client : <ul style="list-style-type: none"> <li>- si son compteur n'a pas pu être relevé.</li> <li>- lorsque les consommations relevées paraissent incohérentes avec les consommations habituelles. Après information du Client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations réelles antérieures du Client pour une même période ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire.</li> </ul> <b>Support de facturation</b> : Le client reçoit une facture papier par voie postale. Il a la possibilité de choisir la facture électronique. <p><b>Périodicité de facturation</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 à son compteur. 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 réelles antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire..</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. <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> , Eficash ou espèces aux bornes de paiement. <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. <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.
<b>Conditions d'évolution des prix</b> <i>Article 5.1 des CGV</i>	 <b>Évolution du prix hors toutes taxes (HTT)</b> : Les tarifs réglementés de vente peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse après décision des pouvoirs publics. <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> <i>Article 4.4.1. des CGV</i>	 Le client peut résilier à tout moment son contrat sans pénalités par l'un des moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• téléphone ou courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse indiquée 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> 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.
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b> <i>Article 4.4.2 des CGV</i>	 ÉS peut notamment résilier le contrat dans les cas suivants (liste non-exhaustive) : <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 grave du client à une obligation du contrat.</li> </ul>

**Service client et  
règlements amiables et  
contentieux de litiges**  
*Article 16 des CGV*



Le client peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par **courrier** envoyé à l'adresse postale :  
ÉS - Direction ventes aux particuliers  
67932 Strasbourg Cedex 9
- 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
- par **mail** : depuis le site Internet [www.es.fr](http://www.es.fr) rubrique «Contact»
- à ses **points d'accueil** :  
Strasbourg (1, rue des Bonnes Gens)  
Haguenau (46, boulevard de la Libération)  
Molsheim (1, rue Ernest Friederich)

ÉS s'engage à prendre en compte chaque demande / réclamation et à y répondre dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Client, il peut saisir le Médiateur EDF :

- par le formulaire internet disponible sur le site [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr)
- ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF - TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08

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 :

- à l'adresse « Médiateur National de l'Énergie, Libre Réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09 »
- ou via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du Médiateur National de l'Énergie [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)



**OPTIONS TARIFAIRES**

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.
- ③ **Option « Tempo »** : Heures creuses/pleines et jours bleus/blancs/rouges se combinent en 6 périodes tarifaires.

① OPTION BASE		
Puissances (kVA)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix des consommations (€ TTC/kWh)
3	8,26	0,15428
6	10,10	
9	11,97	0,15836
12	13,85	
15	15,62	

② OPTION HEURES CREUSES			
Puissances (kVA)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix des consommations (€ TTC/kWh)	
		Heures Pleines	Heures Creuses
6	11,10	0,17780	0,13340
9	13,62		
12	16,00		
15	18,23		
18	20,30		
24	24,97		
30	27,32		
36	31,00		

③ OPTION TEMPO							
Puissances (kVA)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix de l'énergie en € TTC/kWh					
		Jours Bleu (300)		Jours Blanc (43)		Jours Rouges (22)	
		Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses
9	13,34	0,15284	0,12392	0,17348	0,13892	0,63680	0,14852
12	15,61						
15	16,65						
18	18,29						
24	25,44						
30	26,21						
36	30,07						

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.

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