

Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité

Tarif Bleu - Tarifs réglementés de vente (segment C5)

Applicable au 1^{er} novembre 2024

OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

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. Vous devez cependant en faire la demande auprès du fournisseur historique.

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

Caractéristiques de l'offre et options incluses	<u>L'offre « Tarif Bleu »</u> : contrat unique portant sur la fourniture d'électricité et sur l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, à destination des clients résidentiels qui bénéficient des tarifs réglementés de vente.
Prix de l'offre	Dans le cadre de l'offre « Tarif Bleu », les tarifs sont fixés par les pouvoirs publics. Voir site Internet www.enes-hag.fr .
Durée du contrat	<u>Durée du contrat</u> : un an renouvelable par tacite reconduction par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties. <u>Date d'effet</u> : le contrat prend effet à la date de mise en service de l'installation ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client. La mise en service est subordonnée au règlement des éventuels travaux de raccordement et/ou de branchement. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client. Le délai prévisionnel de fourniture est de 5 jours pour un raccordement existant, de 10 jours pour un nouveau raccordement et ne peut excéder 21 jours en cas de changement de fournisseur.

Facturation et modalités de paiement	Mode de facturation : le client est facturé sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an. Les autres factures sont établies sur la base de ses consommations réelles ou estimées si le compteur est inaccessible. En cas d'estimation, si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à ENES Hagondange les index qu'il relève lui-même (auto-relevé). Périodicité : sauf s'il est mensualisé, le client reçoit une facture tous les trimestres. S'il est mensualisé avec un prélèvement automatique, l'échéancier prévoit dix mensualités identiques et une régularisation début janvier N+1. Support : le client peut choisir de recevoir une facture papier ou une facture électronique. Modes de paiement : prélèvement automatique, mensualisation avec prélèvement automatique, PayFip, chèque, carte bancaire, virement ou espèces.
	Mesures prises en cas de non-paiement : ENES Hagondange informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur la facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord entre ENES Hagondange et le client, ENES Hagondange avise le client par courrier valant mise en demeure que : - en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue, - si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, ENES Hagondange pourra résilier le contrat.
Conditions de révision des prix	- Les prix évoluent conformément aux décisions des pouvoirs publics après avis de la CRE conformément à l'article L.337-4 du code de l'énergie. - Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale (diffusion sur le site Internet). - Toute modification des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	- Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. - Si le client change de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie. Le client n'a pas à informer ENES Hagondange de cette résiliation. - Dans les autres cas de résiliation, le client informe ENES Hagondange de sa demande de résiliation. Le contrat prend fin à la date souhaitée par le client. - Dans tous les cas de résiliation, ENES Hagondange ne facture au client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au catalogue des prestations.
Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur	- ENES Hagondange peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client d'une de ses obligations contractuelles, après une mise en demeure restée sans effet dans un délai de trente jours. - ENES Hagondange peut également résilier le contrat en cas de non-paiement des factures par le client dans le délai imparti (voir « Facturation et modalité de paiement » ci-dessus).
Service clients et réclamations	- En cas de contestation relative à la fourniture d'électricité et/ou à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite aux services clients de ENES Hagondange dont les coordonnées figurent sur sa facture. - En cas de contestation relative à la fourniture d'électricité, le client peut également contacter le médiateur de l'Energie. Médiateur national de l'Energie Libre réponse N°59252 75443 PARIS CEDEX 09 Site internet : www.energie-info.fr / Téléphone : 0800 112 212

Note commune à tous les fournisseurs : Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

Note spécifique à **ENES Hagondange** :

Le client peut bénéficier gratuitement d'un espace personnel sécurisé sur www.enes-hag.fr. Cet espace lui permet de consulter son contrat et son compte, de modifier certaines données personnelles, d'opter pour le prélèvement automatique, de saisir des relevés d'index.