Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité à prix fixe Fixélec Transparence 2 ans

Catégorie « Offre à prix fixe de la part de l'électricité » telle que définie par les lignes directrices de la CRE

Offre valable à compter du 1er octobre 2026 - Offre pour les clients particuliers

La présente 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.

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

Vialis propose une offre de marché d'électricité à prix fixe garanti 2 ans sur la composante fourniture aux clients particuliers ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et résidant sur **son territoire de desserte**.

Services inclus :

- Interlocuteurs disponibles physiquement, par téléphone ou par mail,
- 2 agences : une à Colmar et une à Neuf-Brisach,
- Conseils pour choisir le tarif le plus adapté,
- Choix du rythme de facturation,
- Aides financières visant à l'amélioration du bâti et aux économies d'énergie,
- Conseils dans les domaines de la sécurité, des économies d'énergie, de l'assistance et du dépannage,
- Lettre d'information.

Services optionnels gratuits :

- Compte sur l'Agence en Ligne Énergies (**https://agenceenligne.vialis.net**) donnant accès à de nombreux services :
  - > La gestion de votre contrat, l'édition d'un justificatif de domicile, d'un duplicata de facture,
  - > Le **« Relevé confiance »** : avant une facture trimestrielle basée sur une estimation, nous vous envoyons un mail vous invitant à nous transmettre vos relevés de compteur en quelques clics,
  - > L'accès aux données et au suivi de consommation si vous êtes équipés d'un compteur Linky communicant,
  - > L'**alerte « prochaine facture »** informe par e-mail qu'une facture a été préparée et va être envoyée,
  - > La **facture électronique** : disponible 24h/24 et 7j/7 et archivée pendant 10 ans,
- Date de règlement personnalisée : le client ayant opté pour le prélèvement, a la possibilité de choisir sa date de prélèvement vers le 10, le 20 et le 30 de chaque mois.

2/ Prix de l'offre [1]

Les tarifs sont composés :

- d'un abonnement, comprenant l'abonnement pour la fourniture et l'abonnement pour l'acheminement,
- d'un ou plusieurs prix du kWh pour la Fourniture et d'un ou plusieurs prix pour l'Acheminement

L'abonnement et le(s) prix par kWh pour la fourniture correspondent aux prestations de commercialisation d'électricité par le fournisseur Vialis. Ces composantes sont fermes et garanties et n'évoluent pas pendant la durée du contrat. Elles incluent également les composantes réglementaires telles que les obligations d'économies d'énergie et la composante mécanisme de capacité afin de garantir l'approvisionnement en électricité lors des pics de consommation.

L'abonnement et le(s) prix par kWh pour l'acheminement correspondent à l'application du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE) en vigueur. Toute évolution du TURPE, à la hausse ou à la baisse, est automatiquement répercutée au client dans l'abonnement et le(s) prix par kWh pour l'acheminement à la date d'entrée en vigueur de chaque variation du TURPE.

Les prix sont mentionnés toutes taxes comprises (TTC), en ajoutant aux prix hors taxes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) au taux de 15 % du montant HT de l'abonnement acheminement,
- l'Accise sur l'électricité (anciennement CSPE ou TICFE) de 0,03062 € HT par kWh.

Le taux de TVA appliqué est de 20 % sur l'ensemble de la facture.

Deux options sont possibles pour le prix de la fourniture :

- option Base : le prix de l'énergie est le même à tout moment de la journée et de l'année,
- option Heures Creuses : chaque jour, pendant 8 heures, le kWh est à un prix réduit. L'information concernant les plages horaires des Heures Creuses est disponible dans les conditions particulières et sur la facture du client.

ABONNEMENT – PART FOURNITURE

(Prix fixe sur la période contractuelle)

en € TTC/mois (TVA 20 %)
3.20

ABONNEMENT – PART ACHEMINEMENT

Puissance en kVA	COURTE UTILISATION (CU)	MOYENNE UTILISATION (MU)	COURTE UTILISATION 4 POSTES (CU) Linky communicant	MOYENNE UTILISATION 4 POSTES (MU) Linky communicant
	Prix en € par mois			
	en € TTC (CTA + TVA 20 %)			
3	8.51	-	8.17	-
6	12.45	14.17	11.77	13.19
9	-	18.96	-	17.50
12	-	23.76	-	21.81
15	-	28.55	-	26.12
18	-	33.35	-	30.43
24	-	42.94	-	39.05
30	-	52.53	-	47.67
36	-	62.12	-	56.28

CONSOMMATION – PART FOURNITURE (Prix de l'énergie fixe sur la période contractuelle)

Prix du kWh en € TTC (Accise + TVA 20 %)	Option Base	Option Heures Pleines	Option Heures Creuses
	0.16386	0.19931	0.15088

CONSOMMATION – PART ACHEMINEMENT

INSTALLATION ÉQUIPÉE D'UN **COMPTEUR CLASSIQUE OU LINKY NON-COMMUNICANT**			
en € TTC/ kWh (TVA 20 %)	COURTE UTILISATION (CU)	MOYENNE UTILISATION (MU)	
	Base	Heures Pleines	Heures Creuses
	0.05988	0.06108	0.04332

INSTALLATION ÉQUIPÉE D'UN **COMPTEUR LINKY COMMUNICANT**				
en € TTC/ kWh (TVA 20 %)	COURTE UTILISATION (CU)			
	Heures Pleines Saison Haute* (HPH)	Heures Creuses Saison Haute (HCH)	Heures Pleines Saison Basse** (HPB)	Heures Creuses Saison Basse (HCB)
	0.09264	0.04908	0.02052	0.01440
	MOYENNE UTILISATION (MU)			
	Heures Pleines Saison Haute (HPH)	Heures Creuses Saison Haute (HCH)	Heures Pleines Saison Basse (HPB)	Heures Creuses Saison Basse (HCB)
	0.08652	0.04608	0.01992	0.01368

* Saison Haute : mois de novembre à mars
** Saison Basse : mois d'avril à octobre

EXEMPLE - PRIX FINAL DE L'OFFRE
(pour un comptage classique Hors Linky avec une puissance souscrite de 6 kVA option base)

Prix de l'abonnement = 15.65 TTC (€/mois)
Selon la formule :
ABONNEMENT PART FOURNITURE + **ABONNEMENT PART ACHEMINEMENT**

Prix des consommations = 0.22374 TTC (€/mois)
Selon la formule :
CONSOMMATION PART FOURNITURE + **CONSOMMATION PART ACHEMINEMENT**

(Se référer aux conditions particulières pour connaitre l'option tarifaire ainsi que la puissance souscrite)

Les prix, les délais d'intervention et la définition des prestations techniques fournies par le Gestionnaire de Réseaux de Distribution Vialis sont détaillés dans son catalogue de prestations accessible sur **le catalogue de prestations électricité**. Le cas échéant, le prix de ces prestations s'ajoute aux prix évoqués.

L'offre Fixélec Transparence est une offre de marché d'électricité à prix fixe garanti 2 ans sur la composante fourniture.

Les frais de souscription à cette offre sont de 10€ TTC.

3/ Conditions de révision des prix (2)

Les prix de la fourniture (abonnement et prix du kWh) sont fermes et non révisables pour une durée de deux (2) ans à compter de la prise d'effet du contrat.

Ceux-ci seront révisés à chaque échéance du contrat. Ces prix peuvent porter sur une durée identique au contrat initial ou sur une durée différente.

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

4/ Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation (3)

Type de contrat et durée : L'offre Fixélec Transparence 2 ans est une offre de marché à prix fixe.

Conditions de renouvellement : Au moins un mois et demi avant la date anniversaire du contrat, le fournisseur adresse au client une nouvelle proposition de prix, valable pour deux (2) ans qui lui sera appliquée à compter de la date de renouvellement du contrat. En cas de refus de ces conditions tarifaires, le client pourra résilier son contrat par écrit et sans frais, dans les trois (3) mois suivant la date de réception du courrier de Vialis. Si le client ne manifeste pas son refus dans le délai mentionné ci-dessus, le contrat est renouvelé pour une nouvelle période de deux (2) ans.

Le client a la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais (autres que ceux prévus au catalogue des prestations du gestionnaire de réseau), sans préavis et par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, celle-ci suppose la relève effective du compteur, par Vialis ou par le client. La date d'effet est celle demandée par le client, sans rétroactivité possible. Vialis ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquements contractuels (dont impayés), en fin de contrat sans renouvellement ou d'arrêt de son activité.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date d'effet du contrat avec le nouveau fournisseur qui se charge de toutes les formalités.

5/ Informations de contact (4)

Le client peut contacter Vialis :

- **Agence de Colmar**, en se rendant dans les locaux au 10 rue des Bonnes Gens à Colmar, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h,
- **Agence de Neuf-Brisach**, en se rendant dans les locaux au 2 rue Michel Marsal à Neuf-Brisach, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h,
- par téléphone au 03 89 24 60 60, (service et appel gratuits)
- par courrier envoyé à Vialis 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 Colmar Cedex,
- par le biais du formulaire de contact présent sur le site internet **https://energies.vialis.net**.

En cas de litige relatif à l'exécution d'un contrat, le client peut adresser une réclamation écrite à Vialis.

En dernier recours, il peut saisir le Médiateur national de l'Énergie à l'adresse Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09, par téléphone au 0 800 112 212 (service et appel gratuits) ou via les sites **https://www.energie-mediateur.fr/** et **https://www.sollen.fr/** (outil de déclaration en ligne du médiateur).

6/ Facturation et modalités de paiement [5]

Périodicité des factures et modes de paiement :

- La mensualisation associée au prélèvement automatique : 10 mensualités fixes, 11ème voire 12ème mensualité de régularisation après relève de compteur ; 1 facture de régularisation par an,
- La facture trimestrielle : 4 factures par an dont 2 établies alternativement sur la base de consommations réelles et 2 établies sur estimation d'index dans le cas où un compteur Linky communicant n'est pas encore opérationnel. À partir du moment où un compteur Linky est installé et communicant, la facturation sera établie sur la base des consommations réelles télérelevées.

Modalités de paiement :

Par défaut, lors de la souscription à l'offre de marché Fixélec Transparence, le client sera en prélèvement automatique.

Sur demande, celui-ci pourra opter pour un autre mode de paiement :

- Paiement sécurisé via l'Agence en Ligne Énergies de Vialis : **https://agenceenligne.vialis.net**,
- Virement,
- Carte bancaire (y compris par téléphone),
- Espèces,
- Chèques.

Les clients en situation de précarité, sous condition de ressources, pourront utiliser auprès de Vialis le chèque Énergie pour une part de leur consommation d'électricité de leur résidence principale.

Le client reçoit, par défaut, sa facture d'énergie en format dématérialisée, disponible 24h/24 et 7j/7 dans son Agence en Ligne. Le client sera informé par email à chaque nouvelle mise à disposition de documents. Les factures seront disponibles sur une période de dix (10) ans dans l'Agence en Ligne. Si le client souhaite un envoi postal papier de sa facture, il a la possibilité d'en faire la demande auprès du service commercial énergies par tout moyen, à tout moment et sans frais ou directement lors de la souscription de son contrat d'énergie.

Les factures doivent être payées dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'émission.

Remboursement :

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu en faveur du client inférieur à vingt-cinq (25) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le client demande son remboursement. À partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par Vialis dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

Incident de paiement :

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les parties, Vialis informe le client ou le tiers désigné comme payeur que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture d'électricité, voire à des poursuites amiables ou judiciaires par voie d'huissier.
Les frais afférents à cette éventuelle coupure sont précisés dans le catalogue de prestations du Gestionnaire de Réseau de Distribution Vialis.

Dispositions pour les clients en situation de précarité :

Les clients en situation de précarité, sous condition de ressources, pourront utiliser auprès de Vialis le chèque Énergie pour une part de leur consommation d'électricité de leur résidence principale. Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client particulier 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 de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité.

7/ Existence d'un dépôt de garantie [6]

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, Vialis se réserve le droit de demander au client un dépôt de garantie dont le montant sera précisé aux Conditions Particulières de Vente.

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.

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.

[1] Article 6 des CGV
[2] Article 6 des CGV
[3] Article 10 des CGV
[4] Article 19 des CGV
[5] Article 7 des CGV
[6] Article 7.5 des CGV