Fiche descriptive de l'offre au tarif réglementé de fourniture d'électricité

Offre valable à compter du 1er août 2025 - 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 fourniture d'électricité au tarif réglementé aux clients particuliers résidant sur **son territoire de desserte** ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

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 dont le montant est fonction de la puissance mise à disposition, et d'un ou plusieurs prix du kWh consommé.

Les prix sont mentionnés hors TVA, en ajoutant au prix hors taxes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) au taux de 21,93 % du montant HT de l'abonnement acheminement,
- l'Accise sur l'électricité (anciennement CSPE ou TICFE) de 0,02998 € HT par kWh.

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

Deux options sont possibles :

- **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.

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

	TRVE Option Base		TRVE Option Heures Creuses		
Puissance en kVA	Abonnement mensuel	Prix du kWh	Abonnement mensuel	Prix du kWh Heures Pleines	Prix du kWh Heures Creuses
	Prix en € TTC (TVA 20 %)	Prix en € TTC (TVA 20 %)	Prix en € TTC (TVA 20 %)	Prix en € TTC (TVA 20 %)	
3	11.80	0.1952	-	-	-
6	15.59	0.1952	16.19	0.2081	0.1635
9	19.58	0.1952	20.48	0.2081	0.1635
12	23.58	0.1952	24.65	0.2081	0.1635
15	27.37	0.1952	28.61	0.2081	0.1635
18	-	-	32.68	0.2081	0.1635
24	-	-	41.26	0.2081	0.1635
30	-	-	49.24	0.2081	0.1635
36	-	-	57.28	0.2081	0.1635

En extinction depuis le 1er février 2025.

3/ Conditions de révision des prix [2]

Les tarifs réglementés sont modifiables de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions sont imposées par la réglementation (en moyenne deux fois par an, habituellement en février et en août).

En cas de modification par la réglementation des taxes, charges et contributions applicables à la fourniture et à la distribution d'électricité, Vialis ajustera de plein droit leur nouveau montant à la date de la décision.

4/ Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation [3]

Type de contrat et durée : L'offre au tarif réglementé est encadré par les Pouvoirs Publics qui fixent ses niveaux de prix et leurs évolutions. Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Conditions de renouvellement : Sans objet (contrat à durée indéterminée, résiliable à tout moment).

Vous avez 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.

Le fournisseur peut résilier le contrat à son initiative 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 nouveau 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. Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui aura été apportée, il peut saisir le service Consommateurs de Vialis joignable au 03 89 24 69 99 ou par mail à l'adresse **consommateurs@vialis.net**.

Enfin, 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 le client n'est pas équipé d'un compteur communicant. S'il est équipé d'un compteur communicant, la facturation sera effectuée sur la base des données réelles de consommation.

Modalités de paiement :

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

Le client reçoit, par défaut, sa facture papier par voie postale. Il a la possibilité de choisir la facture électronique s'il opte pour le prélèvement automatique.

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 prestation 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.

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 7 des CGV
(2) Article 7 des CGV
(3) Article 5 et 6 des CGV
(4) Article 20 des CGV
(5) Article 9 des CGV