

# Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité au tarif réglementé pour les particuliers

Offre valable à compter du 1<sup>er</sup> février 2021

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'informations, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre et les conditions générales de vente (CGV) de Vialis, disponibles sur simple demande ou sur son site internet [energies.vialis.net](http://energies.vialis.net).

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 le proposant au moins 6 mois après avoir quitté ce tarif.

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

## 1. Description de l'offre d'électricité et services inclus

Vialis propose une offre de fourniture d'électricité au tarif réglementé aux clients particuliers résidant sur son territoire de desserte, soit à Colmar, Algolsheim, Appenwihr, Artzenheim, Balgau, Baltzenheim, Biesheim, Dessenheim, Fessenheim, Geiswasser, Heiteren, Hettenschlag, Kunheim, Nambenheim, Neuf-Brisach, Obersaasheim, Rustenhart, Vogelgrun, Volgelsheim, Weckolsheim, Widensolen et Wolfgangzen, ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Services inclus :

- conseils pour choisir le tarif le plus adapté,
- choix du rythme de facturation et du mode de paiement,
- conseils et services dans les domaines de la sécurité, des économies d'énergie, de l'assistance et du dépannage,
- aides financières pour l'amélioration de l'isolation du logement,
- des interlocuteurs présents dans les agences de Vialis, disponibles physiquement ou par téléphone,
- des lettres d'information trimestrielles.

## 2. Prix du terme fixe (abonnement) et prix du kWh (art. 7 des CGV)

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 toutes taxes comprises (TTC), en ajoutant au prix hors taxes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) pour la part abonnement,
- la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE), les taxes municipale et départementale (0,00663 € HT et 0,003315 € HT max par kWh).

Le taux de TVA appliqué est de 5,5 % pour la part « Abonnement » et la CTA, de 20 % pour la part « Consommations », les taxes et autres contributions.

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 ; choix de l'option Heures Creuses de nuit (de 22h à 6h) ou Heures Creuses méridiennes (de 1h à 7h et de 12h à 14h).

| Puissance en kVA | Tarif BLEU option Base |                    | Tarif BLEU option Heures Creuses |                            |                            |
|------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                  | Abonnement mensuel     | Prix du kWh        | Abonnement mensuel               | Prix du kWh Heures Pleines | Prix du kWh Heures Creuses |
|                  | en € TTC (TVA 5,5%)    | en € TTC (TVA 20%) | en € TTC (TVA 5,5%)              | en € TTC (TVA 20%)         | en € TTC (TVA 20%)         |
| 3                | 8,53                   | 0,1582             | –                                | –                          | –                          |
| 6                | 10,59                  | 0,1582             | 11,55                            | 0,1853                     | 0,1353                     |
| 9                | 12,67                  | 0,1630             | 14,27                            | 0,1853                     | 0,1353                     |
| 12               | 14,73                  | 0,1630             | 16,88                            | 0,1853                     | 0,1353                     |
| 15               | 16,73                  | 0,1630             | 19,32                            | 0,1853                     | 0,1353                     |
| 18               |                        |                    | 21,56                            | 0,1853                     | 0,1353                     |
| 24               |                        |                    | 26,66                            | 0,1853                     | 0,1353                     |
| 30               |                        |                    | 31,25                            | 0,1853                     | 0,1353                     |
| 36               |                        |                    | 35,55                            | 0,1853                     | 0,1353                     |

### 3. Durée du contrat et prise d'effet (art. 4 des CGV)

Le contrat prend effet à la date de mise en service effective de l'installation. Il est souscrit pour une durée indéterminée.

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

### 4. Facturation et modalités de paiement (art 11 et 12 des CGV)

Périodicité des factures et modes de paiement :

- la mensualisation associée au prélèvement automatique: 10 mensualités fixes, 11<sup>ème</sup> voire 12<sup>ème</sup> mensualité de régularisation après relève de compteur ; 1 facture de régularisation par an,
- la facture trimestrielle: 4 factures par an dont 2 établies sur la base de consommations réelles et 2 établies sur estimation d'index.

Modalités de paiement :

- paiement sécurisé via l'Agence en Ligne énergies de Vialis : [agenceenligne.vialis.net](http://agenceenligne.vialis.net),
- prélèvement automatique,
- virement,
- carte bancaire (y compris par téléphone),
- espèces,
- mandat-compte de la poste.

Factures sur support papier envoyées par voie postale.

Vous pouvez également souscrire gratuitement au service Facture électronique en vous connectant à votre compte dans l'Agence en Ligne.

Délai de paiement: 15 jours à compter de la date d'émission de la facture.

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 peut relancer le client par tout moyen approprié. Les sommes non réglées à échéance seront majorées de plein droit de pénalités de retard de paiement calculées sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € (montant non soumis à TVA). Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date d'exigibilité de la facture jusqu'à la date de réception du paiement par Vialis.

Les clients démunis, sous condition de ressources, peuvent bénéficier du dispositif de solidarité mis en place par le gouvernement, appelé « chèque énergie ».

## 5. Conditions de révision des prix (art. 11 des CGV)

Les tarifs réglementés sont modifiables de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions sont imposées par la réglementation.

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.

## 6. Conditions de résiliation à l'initiative du client (art. 5 des CGV)

La résiliation est possible à tout moment, sans frais autres que ceux prévus au catalogue des prestations du gestionnaire de réseau.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date d'effet du nouveau contrat.

Dans les autres cas, le client informe Vialis par écrit ou par téléphone de sa demande de résiliation. Celle-ci suppose la relève effective du compteur, par Vialis ou par le client. La date d'effet est celle demandée par le client.

## 7. Conditions de résiliation à l'initiative de Vialis (art. 6 des CGV)

Vialis se réserve le droit de résilier le contrat en cas de facture impayée et suite à une mise en demeure restée sans réponse (sous réserve des dispositions de l'article L.115.3 du code de l'action sociale).

## 8. Service clients et règlements amiables des litiges

Vous pouvez contacter Vialis :

- par téléphone au 03 89 24 60 60 ou en vous rendant dans les locaux de Vialis, un conseiller clientèle se tient à votre disposition :
  - à l'agence de Colmar du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h ;
  - à l'agence de Neuf-Brisach du lundi au vendredi de 8h à 12h et 14h à 17h ;
- le service consommateurs est joignable au 03 89 24 69 99,
- par courrier envoyé à :
  - l'agence Vialis de Colmar au 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 Colmar Cedex,
  - l'agence Vialis de Neuf-Brisach au 2 rue Michel Marsal – 68600 Neuf-Brisach,
- par le biais de son site internet [energies.vialis.net](http://energies.vialis.net) ou en écrivant à [info@vialis.net](mailto:info@vialis.net).

*L'énergie est notre avenir, économisons-la !*

Agence de Colmar - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 Colmar Cedex  
Agence de Neuf-Brisach - 2 rue Michel Marsal - 68600 Neuf-Brisach

