Énergies
Services Lavaur
Pays de cocagne

Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité

Tarif Réglementé de Vente de l'Électricité (TRVE)

NIVEAU DE CERTITUDE

Applicable au 01 mai 2025
Catégorie de l'offre selon la typologie CRE : Offres à prix indexé (Tarif Réglementé de Vente d'électricité (TRVE))
Niveau de certitude du prix (nomenclature CRE) : 3 Le prix est déterminé et évolue exclusivement selon la formule définie par les pouvoirs publics (TRVE), à la hausse comme à la baisse.
Pour plus d'informations, consultez https://www.cre.fr/

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.

Caractéristiques de l'offre et options incluses Articles 1 et 2 des Conditions Générales de Vente (CGV)	**Nature de l'offre** : Tarif Réglementé de Vente de l'Électricité, contrat unique portant sur la fourniture d'électricité et l'accès/utilisation du réseau public de distribution, destiné aux clients résidentiels bénéficiant des tarifs réglementés de vente. **Sourcing/Origine de l'électricité** : L'électricité fournie dans le cadre du TRVE provient du mix énergétique national français. En 2024, ce mix était composé d'environ 67 % de nucléaire, 14 % d'hydroélectricité, 9 % d'éolien, 4 % de solaire, et 4 % d'énergies fossiles. **Options et services inclus** : Aucun service ou option spécifique n'est associé à l'offre, hors services de base liés à la gestion du contrat (facturation, accès à l'espace client, etc.).
Prix de l'offre Articles 4 des CGV	- Les tarifs sont fixés par les pouvoirs publics (TRVE). - Les grilles tarifaires sont consultables sur le site internet d'ESL (https://www.esl-energies.fr) et communiquées à toute personne qui en fait la demande. - Le prix comprend l'abonnement, la consommation (kWh), l'acheminement, ainsi que les taxes, impôts, contributions et redevances en vigueur. - Le détail des taxes, impôts, contributions et redevances applicables est précisé dans la grille tarifaire disponible sur le site d'ESL ou sur demande.
Conditions de révision des prix Articles 4 des CGV	- Les prix évoluent exclusivement selon les décisions des pouvoirs publics (par arrêté ministériel). - Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale (facture, site internet ou tout autre moyen approprié). - Toute modification des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.
Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation Articles 3.1, 3.3, 3.4,7.4 et 11 des CGV	**Type et durée du contrat** : Le contrat est à durée déterminée d'un an. Il est renouvelé tacitement à chaque échéance annuelle, par périodes d'un an, jusqu'à résiliation par l'une des parties. **Conditions de renouvellement** : Le renouvellement est tacite. Aucune action n'est nécessaire de la part du client ou du fournisseur pour le renouvellement. En cas de modification des conditions contractuelles ou tarifaires, le client sera informé au moins un mois avant leur entrée en vigueur, par courrier ou par email. Cette notification comportera également, lorsque cela est applicable, une estimation de l'impact des nouveaux tarifs ou conditions sur la facture annuelle et/ou les mensualités du client.] Le client peut refuser ces modifications et résilier le contrat sans pénalité dans un délai de trois mois à compter de la notification (article 11 CGV). **Fin du Tarif Réglementé de Vente d'Électricité (TRVE) ou mise en extinction de l'offre :** En cas de décision des pouvoirs publics de mettre fin au TRVE, de mise en extinction de l'offre, ou de basculement vers une nouvelle offre, le client sera informé individuellement au moins deux mois avant la date d'application de la modification. Cette information précisera les conséquences pratiques, notamment le risque d'interruption de la fourniture d'électricité si aucun nouveau contrat n'est souscrit à la date d'effet, la présentation des offres alternatives disponibles, la formule de prix applicable, et une estimation de l'impact sur la facture annuelle et/ou les mensualités. Le client pourra comparer l'ensemble des offres du marché grâce au comparateur officiel indépendant : https://comparateur-offres.energie-info.fr. En l'absence de souscription d'un nouveau contrat à l'issue du TRVE, le client s'expose à une interruption de la fourniture d'électricité pour son logement, conformément à la réglementation en vigueur. Il est invité à anticiper cette situation et à se rapprocher du service client pour toute question ou accompagnement dans la souscription d'une nouvelle offre. **Résiliation à l'initiative du client** : Vous pouvez résilier le contrat à tout moment, sans frais ni préavis, et sans motif particulier. • En cas de changement de fournisseur, la résiliation est automatique à la date de prise d'effet du nouveau contrat (aucune démarche à effectuer auprès d'ESL).

- Dans les autres cas (ex. : déménagement), la demande de résiliation doit être adressée à ESL par téléphone, courrier ou email. Le contrat prendra fin à la date souhaitée par le client, qui ne peut être antérieure à la demande.
- Vous restez redevable de l'abonnement, des consommations et des prestations réalisées jusqu'à la date effective de résiliation.
  (*articles 3.3 et 3.4 CGV*)

Résiliation à l'initiative du fournisseur :

- En cas de manquement contractuel du client (y compris le non-paiement des factures), après une mise en demeure restée sans effet dans un délai de 30 jours, ou en fin de contrat sans renouvellement, ou d'arrêt de son activité (*articles 3.4 et 7.4 CGV*).
- La résiliation prend effet après notification écrite au client (courrier ou email) et expiration du délai légal ou contractuel de prévenance.
- Une facture de résiliation est adressée au client dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation effective (*article 3.4 CGV*).

Informations de contact

Articles 13 des CGV

Service client et réclamations :

Pour toute question relative à votre contrat, vos factures, votre fourniture d'électricité ou toute difficulté rencontrée dans l'exécution du contrat, vous pouvez contacter le service client ou adresser une réclamation :

- Par courrier : ÉNERGIES SERVICES LAVAUR – Service Client – 18 avenue Victor Hugo, 81500 LAVAUR
- Par téléphone au 05 63 83 64 80
- Par email à accueil@esl81.fr
- Ou directement via le site internet www.esl-energies.fr

Conditions tarifaires d'accès au service client :

Le service client est gratuit, hors coût éventuel de l'appel facturé par votre opérateur téléphonique.

Médiateur national de l'énergie :

Si, après réclamation auprès de nos services, un litige persiste ou n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur national de l'énergie pour tenter de trouver une solution amiable :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252, 75443 Paris Cedex 09
https://www.energie-mediateur.fr

Facturation et modalités de paiement

Articles 7 des CGV

Modalités d'établissement de la facture

- **Facturation bimestrielle** (tous les deux mois) par défaut, basée sur votre consommation réelle (relevé/télérelevé) ou sur une estimation si besoin.
- Possibilité de transmettre vos index de compteur pour une facturation intermédiaire (auto-relevé).
- **Mensualisation** : possibilité de lisser vos paiements sur **10 mensualités identiques** (par prélèvement automatique), puis une régularisation annuelle. Le solde restant est facturé en une ou deux échéances supplémentaires (P11 et/ou P12), ou remboursé si trop-perçu.
  Contrôle en cours de mensualisation :
  Pendant l'année, nous vérifions régulièrement l'écart entre vos mensualités versées et la facture annuelle prévisible, en tenant compte de l'évolution de votre consommation réelle ou estimée et des prix applicables.
  Si un écart significatif est constaté (supérieur à deux mensualités ou à un sixième du montant annuel estimé), un nouvel échéancier de paiement vous sera proposé. Vous pouvez à tout moment demander à revenir à la mensualisation initiale.
  Cette régularisation anticipée permet d'éviter un trop grand rattrapage lors de la facture annuelle de régularisation.
- **Facturation mensuelle au réel** : si vous disposez d'un compteur communicant, que vous avez opté pour la facture électronique et le prélèvement automatique, vous pouvez choisir d'être facturé chaque mois sur votre consommation réelle (montant prélevé le 10 du mois suivant). Ce service est gratuit et peut être interrompu à tout moment sur demande.

Support de la facture

- Facture disponible **au format papier ou électronique** (par email ou via l'espace client en ligne).

Délais de paiement

- Paiement à effectuer **dans un délai de 15 jours** calendaires à compter de la date d'émission de la facture.

Modes de paiement acceptés

- Prélèvement automatique, mensualisation, chèque, carte bancaire, espèces (en agence).

Frais ou pénalités en cas d'impayé

- **Pénalités de retard** (minimum 7,50 € TTC, taux légal majoré de 50 %) en cas de non-paiement.
- En cas d'impayé persistant, la fourniture peut être **réduite ou suspendue après mise en demeure**, selon la procédure réglementaire.

Synthèse de la procédure d'impayé (article 7.4 CGV)

- En cas de non-paiement à la date limite, le client est relancé par tout moyen approprié.
- À défaut de règlement, une **mise en demeure** est adressée avec un délai supplémentaire de 15 jours.

	• Si le paiement n'intervient pas, nouvelle mise en demeure avec délai de 20 jours : la fourniture pourra être réduite ou suspendue.
	• Dix jours après ce délai sans paiement, le contrat pourra être résilié de plein droit.
	• Les délais de mise en œuvre sont allongés pour les bénéficiaires du chèque énergie, du FSL ou d'une convention particulière.
	Dispositifs d'aide et trêve hivernale
	• **Chèque énergie** : accepté pour le paiement des factures (plus d'informations sur chequeenergie.gouv.fr).
	• **Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** : possibilité de solliciter une aide en cas de difficulté de paiement, maintien de la fourniture pendant l'examen du dossier (sauf absence de décision sous 2 mois).
	• **Trêve hivernale / période minimale d'alimentation en électricité (PAME)** :
	  ○ Du 1er novembre au 31 mars, la fourniture d'électricité ne peut pas être interrompue pour impayé sur la résidence principale.
	  ○ Une réduction de puissance du compteur peut cependant être appliquée (sauf si vous bénéficiez du chèque énergie).
	Modalités de gestion en cas de trop-perçu
	• **En cours de contrat** :
	  ○ Si vous êtes mensualisé ou en prélèvement automatique, le trop-perçu est remboursé sous 15 jours, quel que soit le montant.
	  ○ Si vous n'êtes pas en prélèvement mais avez transmis un RIB, le remboursement est effectué sous 15 jours si le trop-perçu dépasse 25 € TTC ; sinon, le montant est déduit de la prochaine facture.
	  ○ Dans tous les autres cas, remboursement sous 15 jours à compter de la demande, par virement bancaire.
	• **En cas de résiliation du contrat** :
	  ○ Si un trop-perçu apparaît sur la facture de clôture, ESL rembourse le montant sous 15 jours par virement bancaire. Si vos coordonnées bancaires ne sont pas connues, il vous appartient de les communiquer à ESL pour permettre le remboursement.

Existence d'un dépôt de garantie Articles 7 des CGV	Aucun dépôt de garantie n'est exigé dans le cadre de cette offre au Tarif Réglementé de Vente d'Électricité (TRVE).

Note commune à tous les fournisseurs :
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.

Note spécifique à ESL : Le client peut bénéficier gratuitement d'un espace personnel sécurisé sur https://www.esl-energies.fr/. Cet espace lui permet de consulter son contrat et son compte, de modifier certaines données personnelles, d'opter pour le prélèvement automatique, de payer ses factures, de souscrire à des offres ou à des services, de saisir des relevés d'index, d'accéder aux informations concernant les offres d'ESL et les modalités de paiement.