

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/>

Les termes commençant par une majuscule sont définis à l'article 13 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).

Le service public de l'électricité sur le territoire des communes de Lavour, Ambres et Saint Agnan a été confié par les collectivités concédantes à Energies Services Lavour (E.S.L). Il consiste en deux missions :

- Fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- Développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Les présentes conditions générales sont établies conformément aux lignes directrices de la CRE (délibération n°2024-135) pour la catégorie « TRVE ».

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur l'acheminement de l'électricité aux clients résidentiels assuré par ESL en tant que GRD et sur la fourniture d'électricité aux clients résidentiels assurée également par ESL en tant que fournisseur sous réserve de son acheminement. Elles sont applicables aux clients résidentiels situés en France métropolitaine continentale et alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Ayant souscrit à une offre proposée par E.S.L dans le cadre d'un contrat unique tel que prévu à l'article L121-92 du code de la consommation. Les engagements d'ESL vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client sont décrits dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurant en annexe et partie intégrante du présent contrat.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site <https://www.esl-energies.fr>. Elles sont en outre remises à tout client résidentiel souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 3 : CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

3.1 Souscription du contrat

• Date de conclusion

Le contrat est conclu à la date de sa signature. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le client choisit de souscrire son contrat par téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le client au téléphone.

• Date de prise d'effet

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations d'ESL en vigueur disponible sur le site <https://www.esl-energies.fr/>.

En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant (avec un compteur communicant, la mise en service est réalisée à distance par télé-opération au plus tôt le lendemain de l'envoi de la demande de mise en service, hors intervention sur site nécessaire) et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du Client équipé d'un compteur non communicant, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 6.1. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande du Client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

• Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client informe ESL de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d'ESL, par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

3.2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, ESL peut demander un justificatif d'identité du ou des titulaires afin de sécuriser la relation contractuelle et prévenir toute tentative de fraude ou d'usurpation d'identité. Ces informations permettent également de garantir une facturation conforme et nominative, en lien avec le point de livraison concerné.

Le contrat de fourniture est strictement personnel et s'applique exclusivement au point de livraison désigné. À ce titre, l'électricité fournie ne peut être revendue ni mise à disposition de tiers, même à titre gratuit. Cette disposition vise à assurer un usage conforme et loyal de l'énergie distribuée, dans le respect des conditions contractuelles.

3.3 Durée du contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du Client, le Contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des Parties.

3.4 Résiliation du contrat

• Résiliation du contrat par le client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment sans pénalité. Le Client est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation. En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client.

Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par ESL, déménagement du Client...), le Client doit informer ESL de la résiliation du Contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, qui ne peut être antérieure à la demande.

• Résiliation du contrat par ESL

ESL peut résilier le Contrat en cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations prévues au Contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressées au Client et restée sans effet dans un délai de trente jours. Dans le cas particulier du non-paiement par le Client des factures, ESL peut résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 7.4. Le Contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du Contrat conclu par ESL relatif à l'accès et l'utilisation du RPD.

• Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat.

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations prises en compte pour établir cette facture sont celles télé-relevées au jour de la résiliation. En leur absence, la résiliation est réalisée sur la base des derniers index réels disponibles sur les cinq derniers jours précédant la date de résiliation. À défaut et en dernier ressort, des index estimés sont produits par ESL. En cas de contestation sur les index estimés, ESL utilisera l'index auto-relevé cohérent réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à ESL. En cas d'absence d'index réels au-delà d'une durée de soixante jours, ESL mettra tout en œuvre pour obtenir des index réels.

Lorsque le Point de livraison n'est pas équipé d'un compteur communicant, les consommations prises en compte pour établir la facture de résiliation font l'objet :

- Soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à ESL,
- Soit d'une estimation prorata temporis, réalisée par ESL, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),
- Soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations disponible sur le site <https://www.esl-energies.fr/>)

[energies.fr/](https://www.esl-energies.fr/) ou est obtenu sur simple demande auprès d'ESL).

À la date effective de la fin de son Contrat, le Client doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec ESL ou tout autre fournisseur, prenant effet à la même date, pour pouvoir continuer à consommer de l'électricité sur son Point de livraison. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité d'ESL pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

ARTICLE 4 : CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

4.1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par ESL sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles sur son site internet <https://www.esl-energies.fr/> et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande par voie postale ou électronique. Le Client choisit son tarif en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire d'ESL. Les caractéristiques du tarif choisi figurent dans le Contrat adressé au Client ainsi que sur chaque facture. Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client (par exemple : Base, Heures Creuses...). Chacun de ces termes intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux. Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un Client à l'autre. Enedis est responsable de la répartition des horaires tarifaires. Il peut les modifier avec un préavis de six mois et en informe ESL, qui en assure la transmission au Client. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

4.2 Mise en extinction – Suppression d'une option tarifaire

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction.

La mise en extinction d'une option tarifaire n'entraîne pas la résiliation du Contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le Client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire, notamment de la puissance souscrite. Ainsi, lorsque le Client demande à ESL une modification de l'option tarifaire, notamment de la puissance souscrite, il est préalablement informé qu'il perd le bénéfice de l'option tarifaire en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire en extinction ne pourra plus être demandée par un Client pour un nouveau Contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 6-3 des Conditions Générales. Lorsque le Client quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du Client conformément au coût figurant dans le Catalogue des prestations.

Quand une option tarifaire est supprimée par décision des pouvoirs publics, ESL en informe le Client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression de l'option tarifaire, le Client se verra appliquer le tarif

correspondant prévu par la décision des pouvoirs publics de suppression de ladite option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire nécessite une modification du dispositif de comptage du Client, le coût de cette modification est à la charge d'ESL.

4.3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du Contrat, ESL conseille le Client sur le tarif à souscrire pour son Point de livraison sur la base des usages et équipements déclarés par le Client.

En cours de Contrat, le Client peut contacter ESL pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. ESL s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation. Le Client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans le respect des conditions définies ci-après.

S'il nécessite une intervention technique, ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations sur le site <https://www.esl-energies.fr/> ou est obtenu sur simple demande auprès d'ESL.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le Client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le Client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, ESL facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le gestionnaire de réseau, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon des modalités qui figurent sur le site <https://www.esl-energies.fr/>.

La modification de l'option tarifaire est possible dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RPD consultable sur le site <https://www.esl-energies.fr/>.

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

ARTICLE 5 : LIMITATION OU SUSPENSION DE LA FOURNITURE A L'INITIATIVE D'ESL

ESL peut procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du client en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures, conformément aux articles 7.3, 7.4 et 7.5.

ARTICLE 6 : FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

6.1 Établissement de la facture

Chaque facture d'électricité comporte notamment :

- Le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- La consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- S'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le Catalogue des prestations et les prix applicables sont disponibles sur le site <https://www.esl-energies.fr/> ou sur simple demande auprès d'ESL. ESL informe le Client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

La facture électronique est proposée au Client dans le respect des obligations du Code de la consommation. L'adresse électronique est utilisée dans la relation entre le Client et ESL. Le Client a accès à ses factures archivées dans son espace client pendant une durée de cinq ans, sauf en cas de résiliation du Contrat. Le Client

s'engage à informer ESL de tout changement d'adresse électronique. Le Client peut s'opposer à tout moment à la facture électronique et recevoir une facture papier à l'adresse postale qu'il aura communiquée lors de la souscription de son Contrat.

6.2 Modalités de facturation

Si le Client n'a pas opté pour la mensualisation ou la facturation mensuelle au réel, les factures lui sont adressées tous les deux mois. Ces factures sont établies sur la base de consommations réelles télé-relevées et transmises par ESL pour les Clients équipés d'un compteur communicant. À défaut, ces factures sont établies sur la base d'un index estimé calculé par ESL, auto-relevé par le Client ou obtenu dans le cadre d'un relevé spécial à la charge du Client.

Selon les situations, les estimations réalisées par ESL sont basées sur :

- La consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- Ou, si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- Ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Si le Client souhaite que ses factures soient établies sur la base de ses propres relevés, il peut transmettre à ESL les index de son compteur, relevés manuellement. À cet effet, ESL informe le Client, par courrier électronique, de la période durant laquelle il doit transmettre ses index. Ces informations peuvent être communiquées par internet, téléphone ou tout autre moyen à sa convenance, afin qu'elles soient prises en compte dans l'émission de la facture suivante.

ESL adresse au Client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par ESL si le Client a permis l'accès à ses index à ESL.

Si, après contrôle, les index auto-relevés par le Client sont jugés incohérents avec ses consommations habituelles ou avec le dernier index relevé par le gestionnaire de réseau, la facture est alors établie sur la base d'une estimation, selon les modalités définies ci-dessus.

6.3 Changement de tarif

Les prix du Tarif Réglementé de Vente d'Électricité (TRVE) applicables au présent Contrat sont fixés par arrêté ministériel publié au Journal Officiel de la République française, conformément à la réglementation en vigueur.

En conséquence, l'évolution des prix ne relève pas d'une décision d'Énergies Services Lavour (ESL), mais exclusivement des autorités publiques compétentes.

Toute modification du tarif entre deux facturations est automatiquement appliquée par ESL à la date d'entrée en vigueur de l'arrêté correspondant. Dans ce cas, le montant de la facture est ajusté prorata temporis sur la base des périodes de consommation relevant respectivement de l'ancien et du nouveau tarif.

Le Client est informé des évolutions tarifaires par tout moyen approprié, notamment via les factures, le site internet d'ESL ou toute communication réglementaire.

6.4 Contestation et régularisation de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul

- **Contestation par le client**

En application de l'article 2224 du code civil, le client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

- **Régularisation par ESL**

ESL peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- Lorsque ESL a signifié au client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence d'un index relatif à sa consommation réelle,
- En cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

ARTICLE 7 : PAIEMENT DES FACTURES

7.1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, ESL peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par ESL.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

7.2 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de Contrat, et en informe ESL par tout moyen.

- **chèque, carte bancaire**
- **Prélèvement automatique**

En cas de deux rejets de prélèvement consécutifs, ESL suspendra le prélèvement automatique. Si le Client avait opté pour la mensualisation, elle sera automatiquement résiliée. Les factures seront alors adressées tous les deux mois.

- **Mensualisation avec prélèvement automatique**

Pour en bénéficier, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements en payant un montant identique tous les mois, pendant 10 mois (P1 à P10).

À cette fin, ESL et le Client arrêtent d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels comprenant dix mensualités de même montant. Ces montants font l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

Lors de la mise en place de la mensualisation, le premier calendrier de paiement peut comporter un nombre d'échéances inférieur aux années suivantes, selon la date de relève du compteur.

ESL surveille régulièrement l'écart entre les mensualités versées et la facture annuelle prévisible, en tenant compte de l'évolution de la consommation réelle ou estimée et des prix applicables. Si un écart prévisible supérieur à deux mensualités, ou à un sixième du montant estimé de la facture annuelle, est constaté en cours d'année, ESL proposera proactivement au Client un nouvel échéancier de paiement adapté. Le Client sera informé par son canal de communication habituel (courrier, mail, espace client). Le Client peut, à tout moment, demander à revenir à la mensualisation initiale sur simple demande auprès d'ESL.

En fin de période, une facture de régularisation est établie sur la base des consommations réelles mesurée ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées.

Le solde (positif ou négatif) est alors :

- soit remboursé si le Client a trop payé,
- soit facturé en une ou deux échéances supplémentaires (P11 et P12).

Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera également ajouté au montant de la régularisation.

- **Facturation mensuelle au réel**

La facturation mensuelle au réel permet au Client de payer chaque mois uniquement l'électricité réellement consommée. La facture est envoyée par courrier électronique et mise à disposition sur l'espace client en ligne. Le montant correspondant est prélevé automatiquement le 10 du mois suivant.

Ce service est gratuit et réservé aux Clients :

- équipés d'un compteur communicant actif,
- ayant souscrit à la facture électronique,
- et ayant opté pour le paiement par prélèvement automatique.

Le Client peut mettre fin à ce mode de facturation à tout moment, sur simple demande, et choisir un autre mode de paiement parmi ceux proposés par ESL.

En revanche, en cas de rejet de prélèvement, ce service sera automatiquement suspendu. Le Client basculera alors sur un mode de facturation bimestrielle avec paiement à l'échéance, sauf demande contraire de sa part.

Ce mode de facturation se distingue de la mensualisation, qui repose sur un lissage des consommations sur 10 échéances fixes, avec une régularisation annuelle.

À l'inverse, la facturation mensuelle au réel suit le rythme naturel de la consommation : les montants facturés peuvent être plus élevés en hiver (notamment en cas de chauffage électrique), et plus faibles en été par exemple.

- **Espèces**

Le Client a la possibilité de régler sa facture en espèces, sans frais, directement dans les bureaux d'ESL. Ces encaissements sont effectués dans le respect des règles en vigueur et de la réglementation applicable aux paiements en numéraire, notamment celles prévues à l'article L112-6 du Code monétaire et financier et précisées sur le site officiel service-public.fr. L'adresse de nos bureaux ainsi que nos horaires d'ouverture sont disponibles sur notre site internet : www.esl-energies.fr.

- **Chèque énergie** conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie.

7.3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du Client, les factures sont expédiées :

- Soit au(x) Client(s) à l'adresse du point de livraison,
- Soit au(x) Client(s) à une adresse différente de celle du point de livraison,
- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) Client(s).

Dans tous les cas, le(s) Client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

7.4 Mesures prises par ESL en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 7.5, ESL informe le Client par courrier valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou, le cas échéant, suspendue. À défaut d'accord entre ESL et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, ESL informe à nouveau le Client, par courrier valant mise en demeure que :

- En l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou, le cas échéant, suspendue,
- Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, ESL pourra résilier le Contrat de plein droit.

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires d'un chèque énergie s'étant fait connaître d'ESL, tels que mentionnés à l'article 7.5, selon les modalités

7.5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

• Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie, conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures d'électricité. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site [chequeenergie.gouv.fr](https://www.esl-energies.fr), sur le <https://www.esl-energies.fr> et sur simple appel au : 0 805 204 805.

• Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, ESL peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

• Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionnés à l'article 7.4 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- Si le client est bénéficiaire d'un chèque énergie conformément aux articles R 124-1 et suivants du code de l'énergie.
- Lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'ESL,
- Si sa situation relève d'une convention signée entre ESL et le département sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

7.6 Délai de remboursement

• En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu (hors chèque énergie et aides) :

- Si le Client est mensualisé ou en prélèvement automatique, il est remboursé sous quinze jours quel que soit le montant du trop-perçu,
- Si le Client n'est pas en prélèvement bancaire, mais qu'il nous a déjà communiqué son RIB, il est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC.
- S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture.
- Dans tous les autres cas, si le Client fait une demande de remboursement d'un trop perçu à ESL, il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande quel que soit le montant par virement bancaire.

• En cas de résiliation du contrat :

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ESL rembourse ce montant par virement bancaire, dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

Si les coordonnées bancaires du Client ne sont pas en possession d'ESL au moment de la résiliation, le Client devra les communiquer afin de permettre le remboursement sous 15 jours.

7.7 Impôts, taxes et contributions

Les prix afférents au présent Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par ESL dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ

8.1 Responsabilité d'ESL vis-à-vis du client

ESL est responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de la fourniture d'électricité, sauf dans les cas de force majeure.

8.2 Responsabilité du client vis-à-vis d'ESL

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à ESL en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

Le Client est responsable en cas de non-respect et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à ESL.

ARTICLE 9 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ESL regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et, avec le règlement européen (UE) n°2016/679 dit « RGPD ».

9.1 Quelles données seront collectées sur moi ?

La collecte de certaines données est obligatoire pour permettre l'exécution du Contrat. Il s'agit des données suivantes : les nom, prénom, adresse du Client, offre choisie. D'autres données sont facultatives (coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...) et permettent notamment de faire bénéficier le Client d'un accompagnement plus personnalisé et plus fluide (espace client, facture électronique, souscription en ligne du Contrat...).

9.2 Dans quel but mes données seront-elles utilisées ?

Les fichiers ont pour finalité générale la gestion des Contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ESL. La prospection commerciale par voie électronique par ESL est possible dans le respect de la réglementation.

9.3 Qui va accéder à mes données ?

Les données nécessaires à ESL et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie ainsi qu'aux tiers autorisés, leurs sont communiquées par ESL.

Le cas échéant, les données nécessaires sont également transmises à des personnes morales dont l'objet est de mener des actions sociales qui apportent notamment des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie (ex : structures de médiation sociale). ESL transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

9.4 Pendant combien de temps mes données seront-elles conservées ?

Les données à caractère personnel collectées par ESL sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle avec le Client, afin d'assurer la gestion du contrat, de la facturation, du suivi des consommations et des services associés.

À l'issue du contrat, ces données sont archivées à des fins probatoires pour une durée maximale de cinq (5) ans, conformément aux obligations légales, notamment fiscales et contractuelles.

Certaines données peuvent être conservées au-delà de ce délai sous une forme anonymisée ou à des fins statistiques, dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

9.5 Quels sont mes droits sur mes données ?

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant, dans les conditions prévues par la réglementation :

- D'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts ou incomplètes,
- D'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ESL de ces informations, notamment à des fins de prospection commerciale,
- D'un droit à l'effacement de ses données,
- D'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- D'un droit à la portabilité de ses données.

Dans certains cas pour l'exercice de ces droits, ESL pourra demander au client de justifier son identité.

9.6 À qui m'adresser pour exercer mes droits ?

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès d'ESL qui gère son Contrat. En outre, le Client peut exercer ces droits sur son espace client mentionné à l'article 13.

Énergies Services Lavour

18 avenue Victor Hugo 81500 LAVAU

Ou à l'adresse électronique suivante : accueil@esl81.fr

Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

ARTICLE 10 : MODES DE RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES

10.1 Traitement des réclamations

En cas de litige relatif à l'exécution du Contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite, au Service Clients :

Énergies Services Lavour

Service Client

18 avenue Victor Hugo 81500 LAVAU

Si ce litige concerne l'acheminement, le Client peut également formuler sa réclamation directement à ESL à l'adresse <https://www.esl-energies.fr/> ou, par courrier, aux coordonnées suivantes :

Énergies Services Lavour

Service Technique

18 avenue Victor Hugo 81500 LAVAU

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance, et doit mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ainsi que la nature et, si possible, le montant estimé des dommages directs et certains

10-2 Modes de règlement amiable des litiges

Sans avoir à épuiser les recours internes exposés à l'article 10-1, dans le cas où le différend avec ESL n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie sur le site energie-mediateur.fr ou par courrier à :

Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n°59252 75443

Paris Cedex 09

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs pour le client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

10-3 Dispositions communes

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs pour le Client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

ARTICLE 11 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. ESL informera le Client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur, par voie postale ou par voie électronique, conformément à la réglementation en vigueur.

Cette notification précisera 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, calculée sur la base de sa consommation habituelle ou estimée. Cette information vise à permettre au Client d'apprécier les conséquences pratiques de la modification proposée et de prendre une décision éclairée.

En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat sans pénalité, conformément à l'article 3.4, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

ARTICLE 12 : INFORMATION EN CAS DE FIN DE TARIF RÉGLEMENTÉ, MISE EN EXTINCTION OU DE MODIFICATION SUBSTANTIELLE DE L'OFFRE

En cas de décision des pouvoirs publics de mettre fin au Tarif Réglementé de Vente d'Électricité (TRVE), de mise en extinction de l'offre, ou de toute modification substantielle entraînant un basculement du Client vers une nouvelle offre ou un changement de la formule tarifaire, le Fournisseur informe individuellement le Client dans un délai conforme aux exigences réglementaires, et au minimum deux mois avant la date d'application de la modification.

Cette information comporte :

- La date d'effet de la fin du TRVE, de la mise en extinction ou de la modification substantielle de l'offre, ainsi que les conséquences pratiques pour le Client, 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 auprès du Fournisseur, la formule de prix applicable à chaque offre, et une estimation de l'impact sur la facture annuelle et/ou les mensualités.
- La possibilité de comparer l'ensemble des offres du marché grâce au comparateur officiel indépendant : <https://comparateur-offres.energie-info.fr>.
- Les modalités de souscription à une nouvelle offre ou de résiliation, ainsi que les droits du Client à tout moment.
- L'information sur la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur national de l'énergie (<https://www.energie-mediateur.fr>, Libre réponse n°59252, 75443 Paris Cedex 09) en cas de différend persistant après une première réclamation auprès du Service Client.

En l'absence de souscription d'un nouveau contrat de fourniture 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. Le Fournisseur invite le Client à

anticiper cette situation et à se rapprocher de ses services pour toute question ou accompagnement dans la souscription d'une nouvelle offre.

Cette communication vise à permettre au Client de prendre une décision éclairée pour la continuité de sa fourniture d'énergie et la défense de ses droits.

ARTICLE 13 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter ESL par courrier :

Énergies Services Lavalur
Service Client

18 avenue Victor Hugo 81500 LAVAUUR

Il peut également contacter un conseiller ESL par téléphone au : 05.63.83.64.80 ou par courrier électronique à l'adresse « accueil@esl81.fr ». Pendant la durée du Contrat, ESL met à disposition du Client, un espace client personnel sécurisé sur le site <https://www.esl-energies.fr/>, lui permettant notamment de consulter son Contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le Client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace client et sur l'espace sécurisé mis à disposition par ESL sur le site <https://www.esl-energies.fr/>.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marcheselectricite-et-gaz-naturel>.

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr.

La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

ARTICLE 14 : DÉFINITIONS

• Catalogue des Prestations

Catalogue dans lequel figurent les prestations d'ESL et leurs prix en vigueur et disponible sur le site <https://www.esl-energies.fr/>.

• Client

Le Client est la personne physique qui conclut le Contrat pour un usage domestique et qui en devient le titulaire.

• Contrat unique/Contrat

Le Contrat unique porte à la fois sur la fourniture d'électricité et sur l'accès au Réseau Public de Distribution/RPD et son utilisation (acheminement de l'électricité).

Le Contrat unique comprend les pièces contractuelles suivantes, qui sont envoyées ou remises au Client et tenues à sa disposition sur le site <https://www.esl-energies.fr/> :

- Les présentes Conditions Générales de Vente,
- La synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD Basse Tension pour les clients résidentiels et professionnels,
- Leurs éventuels avenants,

Le Contrat unique contient ainsi l'intégralité de l'accord des Parties : il annule et remplace tout échange antérieur portant sur le même objet et constitue un ensemble indissociable.

• Partie(s)

Le Client ou ESL ou les deux selon le contexte.

• Point de livraison

Point physique où l'électricité est soutirée au réseau et correspond à la notion de point de connexion telle que définie à la section I.10 de l'annexe à la décision ministérielle du 23 septembre 2005 modifiée approuvant les tarifs d'utilisation des Réseaux Publics de Transport et de Distribution d'électricité. Le Point de livraison est généralement identifié par référence à l'extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec la limite de propriété.

- **Réseau Public de Distribution/RPD**

Le Réseau Public de Distribution est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du Code général des collectivités territoriales et des articles L. 111-54, L. 111-55 et L. 334-2 du Code de l'énergie.