



Fiche descriptive de l'offre Enercoop de fourniture d'électricité

Offre de marché non réglementée pour les consommateurs ayant une puissance inférieure à 36 kVA

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'information, vous devez vous reporter aux autres documents constituant l'offre du fournisseur.

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé. Vous pouvez retourner au tarif réglementé sans condition ni délai. Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé ou un contrat au prix de marché.

Caractéristiques de l'offre Enercoop

- Offre unique d'électricité produite à partir de sources renouvelables.
- Approvisionnement direct auprès de producteurs d'électricité d'origine renouvelable.
- Composition du mix énergétique : électricité photovoltaïque, éolienne, biogaz et hydraulique.

Prix de l'offre (pas d'offre Heures Creuses, EJP, Tempo):

Puissance en kVA	3	6	9	12	15	18	24	30	36
Prix de l'abonnement mensuel en € TTC ¹ (TVA de 5,5%)	7,19	9,02	10,85	19,43	23,21	26,99	56,23	69,17	82,11
Prix du kWh en € TTC ¹ (TVA de 19,6%)	0,1461								

Durée du contrat – Articles 2 et 15 des Conditions Générales de Vente (CGV)

- *Durée* : contrat à durée indéterminée.
- *Date de prise d'effet* :
En cas de changement de fournisseur : 21 jours au plus tard à compter de l'acceptation de la demande par le GRD et sous réserve que le dossier soit complet
En cas de mise en service : en principe, dans un délai de 5 à 10 jours suivants la transmission de la demande au GRD par le fournisseur.

Facturation et modalités de paiement – Articles 13 et 14 des CGV

- *Modalités d'établissement de la facture* : facture sur une estimation de la consommation, mais possibilité de transmettre des autorelevés de consommation tous les deux mois par tout moyen à la convenance du consommateur.
A noter qu'un réajustement d'au moins une fois par an des estimations sur la consommation réelle d'électricité du client telle que relevée et transmise par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) est effectué.
- *Périodicité* : tous les deux mois. La mensualisation avec régulation annuelle, est possible sur demande.
- *Supports* : par défaut, expédition des factures par courrier électronique. Envoi par courrier postal à la demande expresse du client.
- *Délai de paiement* : 15 jours à compter de la date d'émission de la facture.
- *Mode de paiement* : par défaut, prélèvement automatique tous les deux mois. Possibilité d'opter pour un autre mode de paiement, notamment par chèque, à la demande expresse du client, par courrier ou courriel.

¹ Les tarifs indiqués ci-dessus sont valables jusqu'au 31 juillet 2011. Les prix TTC comprennent les taxes locales (celles-ci dépendent des départements et des municipalités; nous donnons ici une valeur moyenne de 0,9c€/kWh), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la TVA.

- *Montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés²* : après un délai supérieur à 15 jours à compter de la date d'envoi de la facture, majoration des sommes restant dues de plein droit d'une pénalité de retard, égale à trois fois le taux d'intérêt légal, calculée sur leur montant hors taxe. Le taux d'intérêt légal retenu sera celui du dernier jour du mois précédant l'émission de la facture.

Accès aux prestations du GRD

- Pour accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints, il est possible de consulter le GRD en allant sur son site : www.erdfdistribution.fr.

Conditions de révision des prix – Article 11 des CGV

- *Mécanisme d'évolution des prix* : Enercoop communique au client sa nouvelle grille tarifaire un mois avant son application.
- *Périodicité* : Enercoop a la possibilité de réviser ses prix une fois par an.

Conditions de résiliation à l'initiative du client – Article 16 des CGV

- *Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du Point De Livraison* : courrier adressé à Enercoop. La résiliation prend effet à la date indiquée par le consommateur ou, à défaut, 30 jours après la notification du courrier de résiliation au fournisseur.
- *Résiliation en vue de changer de fournisseur* : demande de souscription auprès d'un autre fournisseur qui sera chargé de mettre en place le futur contrat de fourniture. Le changement est effectif au 1^{er} jour du mois M+1 si la demande de changement de fournisseur intervient entre le 6 et le 20 du mois M ou au 15 du mois M+1 si la demande est effectuée entre le 21 du mois M et le 5 du mois M+1.
- *Montant des frais de résiliation* : aucun.

Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur – Article 17 des CGV

- *Moyen de prévenance* : mise en demeure envoyée par courrier recommandé avec accusé réception au moins 20 jours avant la suspension ou la réduction de l'alimentation du site en électricité. Ce courrier mentionne la possibilité pour le client de saisir le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de son département afin d'y solliciter une aide financière conformément à l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.
- *Délai de prévenance* : procédure de résiliation engagée passé un délai de 15 jours sans réponse à la mise en demeure.

Rétractation – Article 21 des CGV

- Dans les cas prévus à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la date d'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation

Service clients et réclamations

Pour tout règlement amiable des litiges et pour les modalités de recouvrement ou de compensation en cas d'erreur ou de retard de facturation, merci de nous contacter :

- *Adresse postale* : Enercoop, 9-11 avenue de Villars, 75007 PARIS
- *Tél* : 0811 091 860 (numéro azur) du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h30
- *Fax* : 01 78 94 83 99
- *Site internet* : www.enercoop.fr
- *Courriels* : contact@enercoop.fr, commercial@enercoop.fr, service-client@enercoop.fr

Si aucun règlement amiable n'a été trouvé au litige, le client peut saisir le service du Médiateur de l'énergie (www.energie-mediateur.fr) ou bien entamer une procédure contentieuse devant un tribunal compétent ou saisir la D.D.P.P. (Direction Départementale de Protection des Populations).

Sites d'information pour les consommateurs d'électricité :

- Conseiller en énergie : www.energie-info.fr

2 Les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un tarif spécial « produit de première nécessité » auprès du fournisseur historique. Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture d'électricité (article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles).