

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



Offre de marché non réglementée

pour les consommateurs ayant une puissance inférieure ou égale 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.
- Objectif d'approvisionnement direct auprès de producteurs d'électricité d'origine renouvelable.
- Composition du mix énergétique garantie d'origine : photovoltaïque, éolien, biogaz et hydraulique.

Prix de l'offre pour les clients particuliers (pas de tarification spécifique 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%)	7,79	9,78	11,78	21,03	25,12	29,19	61,41	75,53	89,66
Prix du kWh en € TTC ¹ (TVA de 20%)	0,1683								

Souscription - Durée du contrat – Articles 3 et 5 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 Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD - ENEDIS) et sous réserve que le dossier soit complet
En cas de mise en service: en principe, dans un délai de 5 à 10 jours suivant la transmission de la demande au GRD par le fournisseur et de la disponibilité des agents du GRD.

Facturation et modalités de paiement – Articles 10 et 11 des CGV

- *Modalités d'établissement de la facture*: facture sur une estimation de la consommation, mais possibilité de transmettre des auto-relevés de consommation tous les deux mois par tout moyen à la convenance du consommateur.
À noter qu'un réajustement, au moins une fois par an, des estimations sur la consommation réelle d'électricité du client telle que relevée et transmise par le GRD est effectué.
- *Périodicité*: tous les deux mois. La mensualisation, avec régulation annuelle, est possible sur demande et à la condition que le consommateur ait souscrit au prélèvement automatique.
- *Supports*: par défaut, l'expédition des factures se fait par courrier postal. L'envoi par courrier électronique est effectué à la demande expresse du client particulier.
- *Délai de paiement*: 15 jours à compter de la date d'émission de la facture.
- *Mode de paiement*: par défaut, il se fait par prélèvement automatique tous les deux mois. Le client a la possibilité d'opter pour un autre mode de paiement (chèque, espèce, mandat cash, mandat compte).
- *Montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés*: après un délai supérieur à 15 jours à compter de la date d'envoi de la facture, les sommes restant dues sont majorées de plein droit pour le client particulier d'une pénalité de retard calculée sur le montant de la créance TTC, égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal sans que le montant de cette pénalité ne soit inférieur à 7,50 € TTC. Cette majoration s'élève à 3 fois le taux d'intérêt légal pour le client professionnel à laquelle s'ajoute une indemnité au titre des frais de traitement ne pouvant être inférieure à 40 euros. Le taux d'intérêt légal retenu sera celui du dernier jour du mois précédant l'émission de la facture.

Accès aux prestations d'ENEDIS

- 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 ENEDIS en allant sur son site : www.enedis.fr.

¹ Les prix TTC comprennent les taxes locales (celles-ci dépendent des départements et des municipalités, elles sont calculées sur la base d'une valeur moyenne), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la TVA.

Conditions de révision des prix – Article 8.2 des CGV

- *Mécanisme d'évolution des prix* : Enercoop communique au client sa nouvelle grille tarifaire un mois avant son application (hors évolution de toutes taxes, tarifs ENEDIS et contributions).
- *Périodicité* : Enercoop a la possibilité de réviser ses prix une fois par an.

Dispositions sociales – Article 9 des CGV

- Sous condition de ressources, les clients sont en droit d'obtenir la tarification spéciale de l'électricité comme « produit de première nécessité » (TPN) auprès d'Enercoop. Le TPN est une réduction forfaitaire sur l'offre commerciale du fournisseur.
- Enercoop accepte également les chèques énergie dont le dispositif a été mis en place à titre expérimental dans les départements suivants : Ardèche (07), Aveyron (12), Côtes-d'Armor (22) et Pas-de-Calais (62) où ce dispositif se substitue au TPN.
- En cas de difficultés de paiement, les clients démunis sont en droit de faire appel au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) qui se trouve dans chaque département. Celui-ci peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou une partie des dépenses de fourniture d'électricité.

Conditions de suspension et de réduction de la puissance – Article 12.1 des CGV

- *Moyen de prévenance* : en cas d'impayés, envoi d'un courrier de relance après l'échéance du terme indiquant que le client a 15 jours pour régulariser sa situation. Si l'impayé persiste, alors Enercoop envoie une mise en demeure 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.

Résiliation à l'initiative du client – Article 13.1 des CGV

- *Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du Point De Livraison* : Le client adresse un courrier 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* : Le client souscrit 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.

Résiliation à l'initiative du fournisseur – Article 13.2 des CGV

- En cas d'impayés, Enercoop pourra résilier le contrat après avoir suivi la procédure prévue à l'article 12.1 des CGV.
- En cas de non-respect de toute autre obligation, Enercoop pourra résilier le contrat 30 jours après avoir mis en demeure le client par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser sa situation.
- La résiliation est notifiée par courrier simple.

Rétractation – Article 4 des CGV

- Le client particulier qui contracte à distance dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date d'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation.

Service clients et réclamations

- Coordonnées du service clients

Clients particuliers :

Téléphone : 01 75 44 41 56 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h

Courriel : service-client.part@enercoop.fr

Clients professionnels :

Téléphone : 01 81 80 23 88 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h

Courriel : service-client.pro@enercoop.fr

Adresse postale : Enercoop, 16/18 Quai de la Loire 75019 PARIS

- Coordonnées du service réclamation

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 :

Courriel : reclamation@enercoop.fr

Adresse postale : Enercoop, 16/18 Quai de la Loire 75019 PARIS

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