

Fiche descriptive

OFFRE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ – TRVe - TEMPO

Fiche d'information établie en conformité avec le Code de la Consommation - art. L224-3.

Les tarifs réglementés de vente d'électricité (TRVE) sont des offres de fourniture d'électricité sous la forme d'un contrat unique (comprenant les coûts d'acheminement) que doivent proposer les fournisseurs historiques (EDF et entreprises locales de distribution).

L'offre de fourniture d'électricité au tarif réglementé de vente proposée par ENEO, Entreprise locale de distribution, est décrite dans la présente fiche d'information selon les modalités définies et la mise en application des délibérations en vigueur. Les TRVE sont proposés aux Consommateurs finals :

- Résidentiels : usage domestique, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation et désignés
- Non résidentiels : usage professionnel * *Eligible si moins de dix salariés et dont le chiffre d'affaires n'excède pas 2 millions d'euros, visés à l'article L.337-7 du code de l'énergie et désignés.*

3 - CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE

L'offre TRVe : « TEMPO » est rythmé par des tarifications par jour en fonction de 3 types de couleur du jour Bleu Blanc Rouge et d'heures creuses de 06h à 22h.

Cette offre n'est pas constituée d'électricité d'origine renouvelable.

Pour les clients résidentiels, seules les puissances souscrites disponibles sont de 6 à 36 kVA.

En complément du site www.oya-energies.fr mettant à disposition toutes les informations générales, un espace client est accessible sans frais. Les clients équipés d'un compteur LINKY communicant dispose depuis l'espace client d'une interface de suivi de consommation « Ma Conso » en KWh et en €, dont les données en kWh sont issues du GRD (gestionnaire du réseau de distribution) après validation des consentements de collectées des données.

4 – PRIX DE L'OFFRE (art. 4.1 des conditions générales de vente)

La grille tarifaire est disponible sur le site : <https://oya-energies.fr/particuliers-electricite/>

3– CONDITIONS DE REVISION DES PRIX

Les TRVE hors taxes (HT) en vigueur sont calculés en application de la proposition de la CRE.

Ces tarifs évoluent deux fois par an, en février et en août.

L'application des tarifs s'établit de fait à la date d'entrée en vigueur stipulée dans l'arrêté des pouvoirs publics publié au journal officiel et sans délai de prévenance auprès du consommateur. (Art.8.7 & 8.8 des conditions générales de vente)

La méthode de fixation des TRVE HT consiste en l'application de la méthode dite par "empilement des coûts" ([article L. 337-6 du code de l'énergie](#)). Cet empilement intègre :

- Des **coûts d'approvisionnement en énergie et garanties de capacité** sur le marché (y compris la part relevant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique), **aussi appelé coût de fourniture** ;
- Des **coûts d'acheminement** ;
- Le **coût de commercialisation** ;
- Le **coût de la rémunération normale de l'activité de fourniture**.

4 – MODALITES CONTRACTUELLES, RENOUVELLEMENT, RESILIATION

SOUSCRIPTION : (Art.3.1 des conditions générales de vente)

Le document « FORMULAIRE D'ENTREE » est disponible en agence et sur le site internet www.oya-energies.fr rubrique « Mes démarches ». Il peut être transmis par mail sur demande.

Pour la prise en compte de la souscription à cette offre, vous devez nous faire parvenir le formulaire d'entrée complété, signé et accompagné des pièces demandées.

Une estimation des consommations prévisionnelles est nécessaire pour la constitution de votre contrat. Elle sera générée à partir de l'outil mis à disposition par le médiateur de l'énergie. En cas de refus, une attestation de votre part est nécessaire. <https://comparateur-offres.energie-info.fr/calculateur/process/electricity-consumption> .

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. L'offre tarifaire est sans engagement : le client peut résilier son contrat à tout moment, sans préavis et sans frais. Le contrat est mis à disposition du client sur simple demande auprès de nos services.

RESILIATION (art. 3.4 des conditions générales de vente)

- **Résiliation à l'initiative du client** : le client peut résilier le contrat à tout moment, sans préavis et sans frais de résiliation. La résiliation peut prendre effet à la date de réception du formulaire de résiliation disponible en agence et sur le site internet www.oya-energies.fr rubrique « Mes démarches ». Il peut être transmis par mail sur demande. Les index de consommation sont indispensables pour l'établissement de la facture de résiliation.
- **Résiliation à l'initiative du fournisseur** : au terme des délais visés à l'article 6.4, hors application des procédures spécifiques régies par le Code de l'action sociale et des familles et des dispositions règlementaires prises pour leur application, à défaut de paiement par le client, le fournisseur peut résilier le contrat sans devoir aucune indemnité. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à la date de résiliation de son contrat de fourniture et au complet paiement des factures correspondantes.

5- INFORMATIONS DE CONTACT

Service client : Ouvert du Lundi au Vendredi de 08h-12h00/13h30-17h00, le Mardi de 08h-12h00/14h30-17h00

Agence : 57 ter avenue Bouloc Torcatis 81400 CARMAUX Tél : 05 63 79 22 00 (appel non surtaxé)

Mail : contact@oya-energies.fr Site www.oya-energies.fr rubriques « MES DEMARCHES » ou « CONTACT ».

Le client peut saisir le fournisseur de toute réclamation qu'il juge opportune, les parties s'efforcent de résoudre tout litige à l'amiable (Art.7.4 & 11 des conditions générales de vente). La réclamation peut être formulée par courrier Service Client OYA – 57 ter, Avenue Bouloc Torcatis – 81400 Carmaux ou par voie électronique à contact@oya-energies.fr ou via le site internet du fournisseur www.oya-energies.fr

Le fournisseur s'engage à répondre dans les meilleurs délais. Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat, relatif à une obligation incombant au fournisseur et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur, il peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie (www.energie-mediateur.fr) ou par courrier à Médiateur national de l'énergie- Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09. Celui-ci formule une recommandation écrite et motivée sur les litiges dont il est saisi. Informations utiles sur les droits et obligations du consommateur en matière de fourniture d'énergie sur www.energieinfo.fr (0800 112 212, appel gratuit depuis un poste fixe).

6- FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT (arts. 7 & 8 des conditions générales de vente)

Modalités d'émission des factures : tous les 3 mois ou tous les 6 mois, ou annuelle dans le cas de la mensualisation.

La facture est envoyée par courrier à l'adresse du Payeur mentionnée dans le contrat et disponible dans l'espace client.

Moyens de paiement acceptés : prélèvement, virement, carte bancaire dans l'espace client, TIP SEPA. Toutes les modalités sont indiquées au dos de la facture. Le délai de paiement est de 15 jours après l'émission de la facture.

Pour les clients qui ont optés pour la mensualisation, pour anticiper le montant de régularisation de la facture annuelle dans la mesure du possible, une proposition de révision de l'échéancier sera proposée au client.

Les clients, dont les ressources du foyer sont inférieures au seuil défini par décret, bénéficient du chèque énergie selon Art.L124-1 et suivants du Code de l'énergie comme défini par voie réglementaire. Info sur le site www.chেকেenergie.gouv.fr.

En cas de difficultés, selon Arts.8.4 & 8.5 des conditions générales de vente, contactez nos services pour la mise en place d'un plan de règlement et/ou nous informer de vos démarches d'aides auprès du FSL (fonds de solidarité pour le logement) ou services sociaux selon les dispositions L.115-3 du code de l'action sociale et des familles. En l'absence de paiement, après courrier de préavis, ENEO demande au GRD l'interruption de la distribution d'électricité, dans les conditions fixées par le décret du 01 avril au 31 octobre.

En cas de « Rejet de paiement », un frais sera facturé pour un montant de 5€ TTC par incident de paiement. (Art.8.2 des conditions générales de vente)

En cas de « Trop perçu », le montant sera remboursé par virement sur le compte du client sous un délai de 15 jours. (Art.8.6 des conditions générales de vente)