

Fiche descriptive

OFFRE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ – TRVe – TEMPO

Fiche d'information établie en conformité avec l'article L224-3 du Code de la Consommation.

Les **tarifs réglementés de vente d'électricité (TRVE)** sont des offres de fourniture d'électricité sous forme d'un contrat unique (relatives à la fois à la fourniture et à l'acheminement de l'électricité) proposées exclusivement par les fournisseurs historiques (EDF et les entreprises locales de distribution).

L'offre de fourniture d'électricité au tarif réglementé de vente proposée 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 : pour un usage domestique, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation et désignés
- Non résidentiels : pour un usage professionnel à condition de disposer de *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.

1 - CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE

L'offre TRVe : « TEMPO » est rythmée par des tarifications par jour en fonction de 3 types de jours, des heures creuses de 22h 00h et des heures pleines sur les autres plages horaires. **La répartition annuelle est** : 300 jours bleus ; 43 jours blancs ; 22 jours rouges compris entre le 1^{er} novembre et le 31 mars.

L'origine de l'électricité relative à cette offre relève du mix énergétique national.

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

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 leur espace client d'une interface de suivi de consommation « Ma Conso » en kWh et en €, dont les données en kWh sont produites par le GRD (gestionnaire du réseau de distribution) sous réserve de validation des consentements de collecte des données sur l'interface « Ma Mesure » par le client.

2 – 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 (Art.8.7 des conditions générales de vente)

Les TRVE hors taxes (HT) en vigueur sont appliqués conformément aux informations publiées au JORF.

A noter : Ces tarifs sont révisés deux fois par an, avec mise en application au 1^{er} février et au 1^{er} août de chaque année.

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 sans information personnalisée auprès du client.

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](http://www.oya-energies.fr)).

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 – MODALITÉS CONTRACTUELLES, RENOUVELLEMENT, RESILIATION (Art. 3 des conditions générales de vente)

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

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

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

Une estimation des consommations prévisionnelles annuelles doit être établie par le client préalablement à la signature de tout contrat de fourniture. Vous pouvez obtenir celle-ci au moyen de l'outil de simulation mis en ligne par le médiateur de l'énergie à l'adresse suivante : <https://comparateur-offres.energie-info.fr/calculette/process/electricity-consumption>.

En cas de refus de procéder à cette estimation, une attestation du client est nécessaire.

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. Le document est 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 3.4, hors application des procédures spécifiques régies par le Code de l'action sociale et des familles et des dispositions règlementaires prises pour leur application (art. 8.4 & 8.5), 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 - RECLAMATION

Service client : Accueil physique du Lundi au Vendredi : 08h-12h00/13h30-17h00, le Mardi : 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 & 12 des conditions générales de vente). La réclamation peut être formulée par courrier à l'attention du 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 en ligne : www.energie-mediateur.fr ; ou par courrier à Médiateur national de l'énergie- Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09. Ce dernier 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 est disponible dans l'espace client.

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

Pour les clients qui ont opté pour le mode de règlement mensualisé, une proposition de révision de l'échéancier sera proposée par le fournisseur en cours de période dans les cas suivants :

- Évolution des besoins en électricité à la hausse ou à la baisse communiquée par le client,
- Détection par le fournisseur d'un écart significatif des consommations réelles par rapport à l'estimation des consommations annuelles réalisée par le client en début de période.

Les clients, dont les ressources du foyer sont inférieures au seuil défini par décret peuvent bénéficier du chèque énergie selon Art.L124-1 et suivants du Code de l'énergie comme défini par voie réglementaire. Les clients ont la possibilité de vérifier leur éligibilité à ce dispositif sur le site www.chequenergie.gouv.fr.

En cas de difficultés, selon l'Art.8.5 des conditions générales de vente, les clients peuvent contacter nos services pour la mise en place d'un plan de règlement et/ou nous informer de leurs demandes d'aides auprès du FSL (fonds de solidarité pour le logement) ou auprès des services sociaux selon les dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles. En l'absence de paiement, la fourniture d'énergie sera interrompue dans les conditions fixées par décret entre le 1er avril et le 31 octobre.

En cas de « Rejet de paiement », un montant forfaitaire de 5€ TTC sera facturé 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)

Lien utile : www.oya-energies.fr met à disposition toutes les informations générales ; un espace client accessible sans frais.

Les lignes directrices de la CRE : https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Autres/Lignes_directrices_de_la_CRE_FAQ.pdf

Certi-Score : Afin de clarifier auprès des consommateurs l'usage du Certi-score, la CRE propose l'information ci-après à destination des consommateurs : « Cette estimation repose sur les informations dont dispose le fournisseur. Elle ne constitue pas un engagement de votre fournisseur sur le prix final que vous paierez. En effet, celui-ci dépendra de votre consommation réelle au cours du contrat, quelle que soit l'offre choisie. Le code couleur qualifie le niveau d'incertitude du prix réel final de l'offre sur la période d'estimation. Un niveau d'incertitude élevé ne signifie cependant pas que vous paierez nécessairement plus cher votre énergie. »

NIVEAU DE CERTITUDE

