

Fiche descriptive

OFFRE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ – TRV-e

Catégorie : TARIF RÉGLEMENTÉ.

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

Le tarif réglementé de vente d'électricité (TRVE) est une offre de fourniture d'électricité sous la forme d'un contrat unique (comprenant les coûts d'acheminement) que propose les fournisseurs historiques (EDF et 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.

Le TRVE est proposé aux Consommateurs finaux :

- **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.*

1 - CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE – OPTION TARIFAIRE

Cette offre en électricité vous permet de choisir parmi les **3 options tarifaires** disponibles décrites ci-dessous.

L'origine de l'électricité relative à cette offre relève du mix énergétique national. En complément des informations générales 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 sur l'interface « Ma Mesure ».

A. SIMPLE TARIF

Cette option tarifaire permet de bénéficier d'un prix fixe du kWh quels que soient l'heure et le jour de la semaine.

Elle est adaptée si vous avez peu d'équipements électriques.

Pour les clients résidentiels, seules les puissances de 3 ou 6 kVA sont disponibles à la souscription.

B. DOUBLE TARIF

Cette option tarifaire permet de bénéficier de 8 heures par jour à un tarif avantageux [heures creuses].

Elle peut être adaptée en ajustant vos usages pour consommer davantage en heures creuses.

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

C. TEMPO

Cette option tarifaire est rythmée par des tarifications par jour en fonction de 3 types de jours et des heures creuses de 22h à 06h et des heures pleines. **La répartition annuelle est** : 300 jours bleus ; 43 jours blancs ; 22 jours rouges compris entre le 1^{er} novembre et le 31 mars.

Elle peut être adaptée si vous êtes prêt à diminuer notablement et/ou à reporter la majorité de vos consommations électriques lors des jours rouges Tempo.

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

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)

Le TRVE hors taxes (HT) en vigueur est appliqué en conformité des 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 : 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](#)).

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**.

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 annuelles est nécessaire surtout pour la constitution de votre contrat de mensualisation. Le lien est disponible sur notre site ou directement sur le site du médiateur <https://comparateur-offres.energie-info.fr/calculateur/process/electricity-consumption> . En cas de refus, une attestation de votre part 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 réglementaires 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 : Ouvert du lundi au vendredi : 08h-12h00/13h30-17h00, le mardi : 08h-12h00/14h30-17h00

Agence : 8 rue André AMPERE 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 Service Client OYA – 8 rue André AMPERE – 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'Energie (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 / des usages / des équipements 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 avec 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. Info ELIGIBILITE sur le site www.chequenenergie.gouv.fr .

En cas de difficultés, selon Art.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, la fourniture d'énergies sera interrompue, dans les conditions fixées par le décret, entre le 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)