

Fiche descriptive de l'offre de fourniture de gaz naturel à prix fixes

Catégorie « Offre à prix fixes » telle que définie par les lignes directrices de la CRE

Version du 1^{er} juillet 2025 - Offre pour les clients particuliers

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

1/ Caractéristiques de l'offre de gaz naturel et services inclus

- Offre réservée aux clients résidentiels,
- Offre **sans engagement**,
- Offre incluant l'acheminement et la fourniture du gaz naturel jusqu'au point de livraison.

Services inclus :

- Interlocuteurs disponibles physiquement, par téléphone ou par mail,
- 3 agences : une à Colmar, une à Barr et une à Neuf-Brisach,
- Conseils pour choisir le tarif le plus adapté,
- Rythme de facturation mensuel,
- Aides financières visant à l'amélioration du bâti et aux économies d'énergie pour les clients résidants sur une des communes de Colmar Agglomération,
- Conseils dans les domaines de la sécurité, des économies d'énergie.

Services optionnels gratuits :

- Compte sur l'Agence en Ligne Énergies (<https://ael.alsen-energies.fr/>) donnant accès à de nombreux services :
 - > La gestion de votre contrat, l'édition d'un justificatif de domicile, d'un duplicata de facture,
 - > La **facture électronique**, disponible 24h/24 et 7j/7 et archivée pendant 10 ans.

2/ Prix de l'offre⁽¹⁾

Le prix de l'offre est composé d'un abonnement, d'un Terme de Quantité Acheminement, et d'un prix du kWh appliqué aux quantités consommées. L'abonnement est facturé à terme échu.

Les prix de l'abonnement et du kWh sont fixes (hors évolution des coûts d'acheminement, des impôts, taxes et contributions, de toute nature).

À l'issue de la période à prix fixe, le prix de l'abonnement et du kWh sont égaux à ceux de [**l'indice Transparence**](#) publié par Alsen.

Offre	Abonnement	Prix du kWh
Prix fixes	Coûts fixes règlementés de Transport, Distribution, Stockage et Abonnement fournisseur défini lors de l'établissement de l'offre	Terme de Quantité d'Acheminement, fonction de votre Tranche d'Acheminement du Gestionnaire de Réseau de Distribution de votre commune Terme de Quantité défini lors de l'établissement de l'offre

Les prix mentionnés intègrent :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA),
- la Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN),
- la TVA au taux de 5,5% pour la prime fixe et la CTA et au taux de 20% pour les kWh et la TICGN.

3/ Conditions de révision des prix⁽²⁾

Les prix de l'abonnement et du kWh sont fixes (hors évolution des coûts d'acheminement, des impôts, taxes et contributions, de toute nature) à compter de la date d'effet du Contrat jusqu'à la date d'échéance du prix fixe indiqué au Contrat.

À l'issue de cette période, les prix de l'abonnement et du kWh appliqués seront égaux à ceux de [**l'indice Transparence**](#) d'Alsen en vigueur à cette date, et seront révisés aux mêmes dates que [**l'indice Transparence**](#).

En cas de modification des coûts d'acheminement, des taxes, charges et contributions applicables à la fourniture de gaz naturel, Alsen ajustera de plein droit cette modification à la date de l'entrée en vigueur de la décision réglementaire.

4/ Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation⁽³⁾

Date d'effet et durée du contrat : mentionnées aux conditions particulières de vente, elles sont fixées avec le client.

Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais (autres que ceux prévus au catalogue des prestations du gestionnaire de réseau), sans préavis et par tout moyen.

La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, celle-ci suppose la relève effective du compteur, par le client ou par le Gestionnaire de Réseaux de Distribution. La date d'effet est celle demandée par le client, sans rétroactivité possible.

Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquements contractuels (dont impayés), en fin de contrat sans renouvellement ou d'arrêt de son activité.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date d'effet du nouveau contrat avec le nouveau fournisseur qui se charge de toutes les formalités.

5/ Informations de contact⁽⁴⁾

Le client peut contacter Alsen :

- **Agence de Colmar**, en se rendant dans les locaux au 10 rue des Bonnes Gens à Colmar, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h ou par téléphone au 03 89 24 60 60 (service et appel gratuits),
- **Agence de Barr**, en se rendant dans les locaux au 1 rue du Lycée à Barr, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h, ou par téléphone au 03 88 58 56 66,
- **Agence de Neuf-Brisach**, en se rendant dans les locaux au 2 rue Michel Marsal à Neuf-Brisach, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h,
- par courrier envoyé à Alsen, 1 rue du Lycée, BP 37, 67141 BARR Cedex,
- par le biais du formulaire de contact présent sur le site internet <https://www.alsen-energies.fr/> ou en écrivant à info@alsen-energies.fr.

En cas de litige relatif à l'exécution d'un contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite à Alsen.

Enfin, en dernier recours, il peut saisir le Médiateur national de l'Énergie à l'adresse Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09, par téléphone au 0 800 112 212 (service et appel gratuits) ou via les sites <https://www.energie-mEDIATEUR.fr/> et <https://www.sollen.fr/> (outil de déclaration en ligne du médiateur).

6/ Facturation et modalités de paiement⁽⁵⁾

Périodicité des factures et modes de paiement :

- Mensuelle : 12 factures par an établies sur la base de consommations réelles si le compteur est communiquant (dans le cas contraire, 2 factures établies sur la base de consommations réelles et 10 factures établies sur estimation d'index),
- si votre compteur n'est pas communicant, en dehors des relèves semestrielles, en nous communiquant vos index, vous pouvez être facturés sur la base de vos consommations réelles plutôt que sur une estimation d'index.

Modalités de paiement :

- Paiement sécurisé via l'Agence en Ligne Énergies Alsen : <https://ael.alsen-energies.fr>,
- Prélèvement automatique,
- Virement,
- Carte bancaire (y compris par téléphone),
- Espèces,
- Chèques.

Le client bénéficie d'une ristourne mensuelle s'il opte pour la facture électronique et pour le paiement par prélèvement automatique. Il peut également choisir de recevoir sa facture papier par voie postale, il n'est alors pas éligible à la ristourne mensuelle.

Remboursement :

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client inférieur à vingt-cinq (25) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. À partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par Alsen dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Incident de paiement :

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les parties, Alsen informe le client ou le tiers désigné comme payeur que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture de gaz naturel, voire à des poursuites amiables ou judiciaires par voie d'huissier.

Dispositions pour les clients en situation de précarité :

Les clients en situation de précarité, sous condition de ressources, pourront utiliser auprès d'Alsen le chèque Énergie pour une part de leur consommation de gaz naturel de leur résidence principale.

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client particulier et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer, auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel.

7/ Existence d'un dépôt de garantie⁽⁶⁾

Dépôt de garantie : hormis le cas où le règlement des factures s'effectue par prélèvement automatique, le client doit verser un dépôt de garantie d'un montant de **90€**. Il viendra en déduction de la facture de résiliation du contrat.

Articles correspondants des Conditions Générales de Vente (CGV)

- ⁽¹⁾ Article 5 « Prix »
- ⁽²⁾ Article 6.1 « Indexation des prix » dans « Évolution des prix »
- ⁽³⁾ Article 3 « Contrat de vente de gaz naturel »
- ⁽⁴⁾ Article 18 « Modes de règlement des litiges »
- ⁽⁵⁾ Articles 8 et 9 « Modalités de facturation et modes de paiement » et « Paiement des factures »
- ⁽⁶⁾ Article 3.4 « Dépôt de garantie » dans « Contrat de vente de gaz naturel »

