

Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité à prix indexé Ajustélec

Catégorie « Offre indexée TRVE » telle que définie par les lignes directrices de la CRE

Offre valable à compter du 1^{er} août 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.

En souscrivant une offre à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé de vente en électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique.

1/ Caractéristiques de l'offre

Alsen propose une offre de marché d'électricité à prix indexé aux clients particuliers ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

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,
- Choix du rythme de facturation,
- 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 et 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,
 - > L'**alerte « prochaine facture »** informe par e-mail qu'une facture a été préparée et va être envoyée,
 - > La **facture électronique** : disponible 24h/24 et 7j/7 et archivée pendant 10 ans,
- Date de règlement personnalisée : le client ayant opté pour le prélèvement, a la possibilité de choisir sa date de prélèvement vers le 10, le 20 et le 30 de chaque mois.

2/ Prix de l'offre⁽¹⁾

Les tarifs sont composés d'un abonnement dont le montant est fonction de la puissance souscrite et d'un ou plusieurs prix du kWh consommé.

Les prix sont mentionnés toutes taxes comprises (TTC), en ajoutant au prix hors taxes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) au taux de 21,93 % du montant HT de l'abonnement acheminement,
- l'Accise sur l'électricité (anciennement CSPE ou TICFE) de 0,02998 € HT par kWh.

Le taux de TVA appliqué est de 20 % sur l'ensemble de la facture.

Deux options sont possibles pour le prix de la fourniture :

- **option Base** : le prix de l'énergie est le même à tout moment de la journée et de l'année,
- **option Heures Creuses** : chaque jour, pendant 8 heures, le kWh est à un prix réduit. L'information concernant les plages horaires des Heures Creuses est disponible dans les conditions particulières et sur la facture du client.

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Les prix, les délais d'intervention et la définition des prestations techniques fournies par le Gestionnaire de Réseaux de Distribution Énedis sont détaillés dans son catalogue de prestations accessible sur <https://www.enedis.fr/>. Le cas échéant, le prix de ces prestations s'ajoute aux prix ci-dessous.

Puissance en kVA	Ajustélec Option Base		Ajustélec Option Heures Creuses		
	Abonnement mensuel	Prix du kWh	Abonnement mensuel	Prix du kWh Heures Pleines	Prix du kWh Heures Creuses
	Prix en € TTC (TVA 20 %)	Prix en € TTC (TVA 20 %)	Prix en € TTC (TVA 20 %)	Prix en € TTC (TVA 20 %)	
3	11.80	0.1952	-	-	-
6	15.59	0.1952	16.19	0.2081	0.1635
9	19.58	0.1952	20.48	0.2081	0.1635
12	23.58	0.1952	24.65	0.2081	0.1635
15	27.37	0.1952	28.61	0.2081	0.1635
18	-	-	32.68	0.2081	0.1635
24	-	-	41.26	0.2081	0.1635
30	-	-	49.24	0.2081	0.1635
36	-	-	57.28	0.2081	0.1635

En extinction depuis le 1^{er} février 2025.

3/ Conditions de révision des prix⁽²⁾

Le prix de la consommation d'électricité et le prix de l'abonnement sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'électricité et évolueront à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV et dans les mêmes conditions que ces derniers. En cas de modification par la réglementation des taxes, charges et contributions applicables à la fourniture et à la distribution d'électricité, Alsen ajustera de plein droit leur nouveau montant à la date de la décision.

4/ Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation⁽³⁾

Type de contrat et durée : L'offre Ajustélec est une offre de marché à prix indexé. Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Conditions de renouvellement : Sans objet (contrat à durée indéterminée, résiliable à tout moment).

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,
- **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 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 Colmar 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 :

- La mensualisation associée au prélèvement automatique : 10 mensualités fixes, 11^{ème} voire 12^{ème} mensualité de régularisation après relève de compteur ; 1 facture de régularisation par an,
- La facture trimestrielle : 4 factures par an dont 2 établies alternativement sur la base de consommations réelles et 2 établies sur estimation d'index dans le cas où un compteur Linky communicant n'est pas encore opérationnel. À partir du moment où un compteur Linky est installé et communicant, la facturation sera établie sur la base des consommations réelles télerelevées.

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 reçoit, par défaut, sa facture papier par voie postale. Il a la possibilité de choisir la facture électronique s'il opte pour le prélèvement automatique.

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 d'électricité, 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 d'électricité 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 d'électricité, il peut déposer, auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité.

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

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, Alsen se réserve le droit de demander au client un dépôt de garantie dont le montant sera précisé aux Conditions Particulières de Vente.

Du 1^{er} novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité pour un impayé pour une résidence principale. En revanche, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie. Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

⁽¹⁾ Article 5 des CGV

⁽²⁾ Article 5 des CGV

⁽³⁾ Article 9 des CGV

⁽⁴⁾ Article 18 des CGV

⁽⁵⁾ Article 6 des CGV

⁽⁶⁾ Article 6.5 des CGV

