

Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité au tarif réglementé de vente d'électricité pour les clients particuliers

Valable au 1er août 2025

Cette fiche vise à faciliter la comparaison des offres commerciales des différents fournisseurs.
Elle ne se substitue pas aux conditions générales de vente (CGV), ni ne constitue l'intégralité de l'offre.

Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix, en tant que client résidentiel, entre souscrire un contrat au tarif réglementé de vente (TRV) ou un contrat à prix de marché (offre de marché).

Souscrire un contrat en offre de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé. Vous devez cependant alors en faire la demande auprès du fournisseur historique desservant la zone de ce contrat (EDF ou entreprise locale de distribution).

Dans la présente fiche, « Primeo Energie » désigne EBM Coopérative Elektra Birseck, dénomination sociale de l'entité fournisseur d'électricité de l'entreprise locale de distribution, basée à Saint-Louis (68300), du groupe Primeo Energie.

1. Caractéristiques de l'offre (articles 2 et 3 des Conditions générales de vente)

Primeo Energie propose, en contrat unique portant sur la fourniture d'électricité et l'accès au et l'utilisation du réseau public de distribution, une offre de fourniture d'électricité « tarif bleu » au tarif réglementé de vente aux clients particuliers raccordés en basse tension (BT) sur son territoire de desserte, à une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA).

Services inclus :

- un conseil tarifaire
- Le choix du rythme de facturation et du mode de paiement
- Une possibilité de prise en compte d'auto relevés du compteur
- Un espace client (« agence en ligne ») permettant de bénéficier de services via Internet
- Des interlocuteurs disponibles physiquement et par téléphone

2. Prix de l'offre (articles 3.1 et 7 des CGV)

Les prix du tarif réglementé de vente d'électricité sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont présentés dans le document « Grilles tarifaires clients résidentiels », disponible sur demande et en ligne via <https://www.primeo-alsace.fr/Clients-particuliers/Les-tarifs-r-glement-s.html>

Ces prix incluent à la fois l'acheminement et la fourniture de l'énergie (tarif « intégré »).

Le tarif se compose d'une part fixe (l'abonnement) dont le montant dépend de la puissance mise à disposition (souscrite), et d'une part variable dépendant de la quantité d'énergie consommée exprimée en kilowattheures (kWh), auxquelles s'ajoutent les taxes et contributions légales.

Options tarifaires disponibles :

- Base : un seul prix du kWh
- Heures Creuses : chaque jour pendant huit heures (de 22h00 à 6h00 à date de la présente fiche), le kWh est à prix réduit ; le reste de la journée, le kWh est facturé au prix heures pleines
- Tempo : le prix du kWh dépend, outre une différenciation heures creuses, de la 'couleur' du jour (bleu | blanc | rouge), déterminée par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE) et par lui diffusée la veille (d'autres acteurs sont susceptibles de relayer ce signal) : informations sur le site de RTE.

3. Conditions de révision des prix (articles 3.2 , 3.3 et 7.1 des CGV)

Les tarifs réglementés évoluent de plein droit et sans aucune formalité conformément aux décisions des pouvoirs publics.

A date de la présente fiche, ces évolutions réglementaires sont susceptibles d'intervenir deux fois par an, en février et en août ; des informations sont données à ce sujet par la Commission de régulation de l'énergie : <https://www.cre.fr/consommateurs/comprendre-les-tarifs-reglementes-de-vente-deelectricite-trve.html>

Les taxes, charges et contributions associées aux tarifs réglementés sont également susceptibles d'évoluer sur décision des pouvoirs publics. Primeo Energie (EBM Coopérative Elektra Birseck) répercutera de plein droit les nouveaux montants, taux ou assiettes à la date de décision.

4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation, suspension (articles 4 et 8.2 , 8.3 des CGV)

Durée et prise d'effet du contrat :

le contrat prend effet à la date d'acceptation par le client et est souscrit pour une durée indéterminée.

Conditions de résiliation à l'initiative du client :

la résiliation du contrat de fourniture au tarif réglementé de vente est possible à tout moment et sans frais sous réserve de l'obtention d'un relevé de compteur effectif réalisé par le client ou par Primeo Energie. Dans certains cas de figure, l'accès physique au dispositif de comptage peut s'avérer nécessaire.

Conditions de suspension de la fourniture d'énergie électrique et résiliation à l'initiative de Primeo Energie :

un contrat GRD-F, consultable sur notre site Internet, lie EBM Coopérative Elektra Birseck en tant que Fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution (GRD) Primeo Réseau de distribution ; ce contrat nous autorise dans certains cas, dans les limites notamment prévues pour la période minimale d'alimentation en électricité (PAME) et les clients en situation de précarité, à demander à ce dernier la suspension de la fourniture d'énergie électrique et à résilier le contrat. Ces cas incluent celui de mise en demeure restée sans effet après facture(s) impayées(s), sous réserve des dispositions de l'article L.115.3 du code de l'action sociale.

5. Informations de contact – Service client et règlements amiables des litiges (article 11 des CGV)

Vous pouvez contacter Primeo Energie :

- par courrier postal, à : Primeo Energie, 26 rue du Rhône 68300 Saint-Louis
- Par téléphone au 03.89.89.76.40, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h45 à 17h15
- En vous rendant dans les locaux de Primeo Energie à l'adresse et aux horaires ci-dessus

- A travers votre espace client (agence en ligne), accessible via www.primeo-alsace.fr
- Par courrier électronique, à : info@primeo-energie.fr

En cas de litige non résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation du client par Primeo Energie, vous disposez d'un délai de deux mois pour saisir le Médiateur national de l'énergie à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n° 59252 – 75443 PARIS CEDEX 09

6. Facturation et modalités de paiement (articles 7 , 8.1 et 8.4 des CGV)

Périodicité d'établissement des factures, au choix :

- mensualisation associée au prélèvement automatique : 10 prélèvements automatiques identiques suivant un échéancier et une régularisation sur les derniers mois, après établissement de la facture annuelle sur relève de compteur
ou
- Facture bimestrielle : 6 factures par an basées sur les relevés du compteur si celui-ci est effectivement communicant, à défaut 5 factures établies sur estimation d'index et 1 facture établie sur relevé.

Modes de paiement :

- prélèvement automatique SEPA
- Carte bancaire
- Chèque
- Chèque énergie
- Virement aux coordonnées bancaires EBM (Primeo) indiquées sur vos derniers documents client ou à nous demander
- Espèces

Délai de paiement :

15 jours à compter de la date d'émission des factures.

Incident de paiement :

en cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, Primeo Energie pourra être amenée à demander la suspension de la fourniture d'électricité du client, sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité (voir §4)

Les clients en situation de précarité peuvent faire appel au Fond de Solidarité pour le Logement (FSL) de leur collectivité territoriale et vérifier leur éligibilité au dispositif du Chèque énergie défini aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie (détails à l'article 8 de nos Conditions générales de vente)