



Carmaux, le 06/12/2024

Chère cliente, cher client,

Vous avez peut-être des interrogations concernant le rôle que joue OYA Energies dans notre région ou sur vos factures d'énergie. Ces questions sont légitimes, et nous souhaitons vous apporter des réponses claires pour que vous compreniez mieux le fonctionnement de notre service et de votre facturation.

Comprendre le rôle d'OYA Énergies à Carmaux

OYA Énergies est une **Entreprise Locale d'Énergies (ELE)**, qui assure deux missions essentielles :

- **Gérer les réseaux locaux** d'électricité et de gaz : distribution, entretien et modernisation.
- **Fournir de l'énergie** à ses clients.

Pourquoi n'y a-t-il pas d'autres fournisseurs à Carmaux ?

Le marché de l'énergie à Carmaux, comme partout en France, est ouvert à la concurrence ; OYA Energies ne dispose pas d'un monopole. Cependant, les fournisseurs nationaux jugent souvent que des zones comme la nôtre sont moins attractives économiquement : c'est souvent la raison pour laquelle ils ne se positionnent pas. OYA Énergies est donc votre fournisseur, qui s'engage à vous offrir un service transparent et équitable.

Quelle différence entre "offre de marché" et "offre régulée" ?

- **Offre régulée (TRVe)** : prix fixés par l'État, offrant stabilité et protection face aux crises.
- **Offre de marché** : prix libres, définis par les fournisseurs, pouvant fluctuer davantage.

Chez OYA Énergies, nous appliquons **uniquement les Tarifs Réglementés de Vente (TRVe) fixés par l'État** pour protéger les consommateurs contre les fluctuations brutales des marchés.

Ces tarifs évoluent régulièrement :

- En 2022-2023, ils ont limité l'impact de la crise énergétique.
- Une baisse est prévue en février 2025, grâce à l'amélioration des prix sur les marchés.

Les tarifs réglementés assurent une stabilité et une protection.

Pourquoi ma facture peut-elle augmenter ?

Plusieurs facteurs peuvent expliquer une éventuelle hausse de votre facture d'énergie. Voici les deux principales raisons :

1. Régularisation avec le compteur Linky

Avec les compteurs Linky, vos consommations réelles sont relevées automatiquement. Si vos factures précédentes étaient basées sur des estimations inférieures à votre consommation réelle, une régularisation est alors nécessaire.

Exemple : Monsieur Dupont, qui ne transmettait pas ses relevés depuis deux ans, avait des factures sous-estimées. Linky a détecté une consommation réelle plus élevée, entraînant une régularisation de 400 €.

2. Changements dans vos habitudes de consommation

Votre consommation énergétique peut varier en fonction de :

- Nouveaux appareils consommateurs d'énergie (sèche-linge, climatiseur, etc.).
- Une augmentation du nombre de personnes dans le foyer.

Un entretien insuffisant de certains équipements (par exemple, un congélateur non dégivré peut consommer 30 % de plus).

Exemple : la famille Martin a ajouté un congélateur et une télévision, tout en augmentant son chauffage cet hiver. Résultat : une hausse notable de 30 % de leur consommation.



Votre facture : relevés, taxes et choix de facturation

Relevés de consommation

Les relevés réels sont effectués automatiquement avec Linky. Si votre compteur n'est pas communicant, nous utilisons des estimations ou des relevés manuels. Vous pouvez aussi déclarer vos relevés via votre espace client.

Certaines installations spécifiques, comme les panneaux solaires, les pompes à chaleur ou les bornes de recharge pour véhicules électriques, peuvent indirectement entraîner une hausse de consommation en cas de dysfonctionnement. Ces cas nécessitent souvent l'intervention de l'installateur ou du prestataire ayant réalisé la pose.

Taxes et contributions

Les taxes représentent environ un tiers de votre facture et sont identiques pour tous les fournisseurs.

Modes de facturation

- Facturation trimestrielle : Basée sur votre consommation réelle ou estimée.
- Mensualisation : Vous payez un montant fixe pendant 10 mois, avec une régularisation au 11^e ou 12^e mois.

Que faire si vous avez des questions sur votre facture ?

Si vous avez un doute ou souhaitez des explications, **contactez-nous** pour une analyse détaillée. **Nos conseillers sont disponibles pour vous accompagner.**

☎ **Téléphone** : 05 63 79 22 00 ✉ **E-mail** : contact@oya-energies.fr

📍 **Adresse** : 57 Ter Avenue Bouloc Torcatis, 81400 Carmaux

Lundi au vendredi : 8h-12h | 13h30-17h **Sauf** le mardi : 8h-12h | 14h30-17h

Nos conseils pour maîtriser vos dépenses énergétiques

- **Entretenez vos appareils** : dégivrez vos congélateurs, purgez vos radiateurs.
- **Évitez les veilles prolongées** : débranchez les appareils inutilisés.
- **Privilégiez des équipements économes** : vérifiez les étiquettes A+++.
- **Suivez votre consommation** : connectez-vous régulièrement à votre espace client sur notre site www.oya-energies.fr

Nous avons à cœur de rester proches de nos clients et de répondre à vos besoins. OYA Énergies est fière d'être votre partenaire énergétique local. Nous sommes là pour vous aider à mieux comprendre votre consommation et à maîtriser vos dépenses. Ensemble, trouvons des solutions adaptées à vos besoins.

Avec nos salutations les plus sincères,
L'équipe OYA Énergies