

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS

1<sup>er</sup> septembre 2007

Tarif Bleu

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes<sup>(1)</sup>.

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement à EDF Réseau Distribution et à EDF SA :

- la mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution d'énergie électrique (paragraphe II de l'article 2 de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 sur la modernisation et le développement du service public de l'électricité),
- la mission de fournir les clients raccordés au réseau de distribution qui bénéficient des tarifs réglementés, y compris les clients bénéficiant de la tarification spéciale produit de première nécessité (paragraphe III de la loi visée ci-dessus).

Le cahier des charges définissant ces missions est consultable auprès des autorités concédantes ou auprès d'EDF.

Dans les présentes conditions générales de vente, le terme "vente" désigne les prestations correspondant aux deux missions visées ci-dessus et le terme "EDF" désigne les deux entités en charge de ces missions, sans modifier en aucune manière les attributions de chacune d'elles telles qu'elles sont définies dans la loi et dans le cahier des charges, et en particulier celles par lesquelles est garantie ou qui concourent à assurer l'indépendance du distributeur (EDF Réseau Distribution).

Les présentes conditions générales de vente ont été élaborées en concertation avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), après avis des associations de consommateurs représentatives.

<sup>(1)</sup> Les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public.

## 1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent des dispositions du cahier des charges de concession pour le service public de l'électricité, ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients résidentiels pour leur lieu de consommation alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et pour lequel les droits à éligibilité n'ont pas été exercés, conformément à la réglementation en vigueur.

## 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

EDF s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil, facturation, relève et dépannage...).

Les présentes conditions générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site Internet [www.edf.fr](http://www.edf.fr). Elles sont en outre remises à tout client souscrivant

un contrat de vente d'électricité au tarif réglementé. Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,
- au cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client, auquel elles sont annexées.

## 3. CONTRAT DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

### 3-1 Souscription du contrat

- Date d'entrée en vigueur

Le contrat est réputé conclu et entre en vigueur à la date de son acceptation par le client.

- Date de prise d'effet

La date de mise en service effective de l'installation est fixée avec le client. Le contrat prend effet à cette date.

EDF est tenu de réaliser cette mise en service dans un délai maximal d'un mois à compter de la demande du client, sauf engagement commercial plus favorable.

En cas de travaux de raccordement et/ou de branchement, ce délai, fixé à compter de l'accord donné par le client au devis, sera augmenté s'il y a lieu :

- de la durée de réalisation nécessaire à l'exécution des travaux,
- de la durée nécessaire à l'obtention des autorisations administratives correspondant aux travaux.

Le client sera informé de ces délais.

La mise en service restera subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation de ces travaux.

- Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de sept jours francs à compter de la date de l'acceptation du contrat par le client. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

**Le droit de rétractation ne peut pas être exercé lorsque la mise en service de l'installation a lieu, avec l'accord du client, moins de sept jours après l'acceptation par le client de son contrat.**

Le client informe EDF de l'exercice de son droit de rétractation par tout moyen. Dans l'hypothèse où il a effectué un paiement au titre du contrat, le client est remboursé par EDF dans un délai maximal de trente jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

### 3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, EDF demande le nom du ou des titulaires. Cette information est reprise sur la première facture qui mentionne le ou les titulaires du contrat.

Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

### 3-3 Durée du contrat

A l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

### 3-4 Résiliation du contrat

- Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

En cas de changement de fournisseur (et donc d'exercice par le client de ses droits à éligibilité), le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client, date qui lui sera communiquée par son nouveau fournisseur. Les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur font l'objet soit d'un relevé spécial, soit d'une estimation prorata temporis.

Dans les autres cas de résiliation (non acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF, déménagement du client...), le client doit informer EDF de la résiliation du contrat par tout moyen en précisant le motif de la résiliation. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client. Le client pourra transmettre à EDF le relevé de ses index à la date de la résiliation souhaitée. Les consommations pourront également faire l'objet d'un relevé spécial.

Il est précisé que, dans tous les cas, le relevé spécial est payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans le catalogue des prestations).

- Résiliation du contrat par EDF

EDF pourra résilier le contrat en cas de non respect par le client d'une de ses obligations prévues au présent contrat.

EDF notifiera au client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de six semaines.

Dans le cas particulier du non paiement par le client des factures adressées par EDF, EDF pourra résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 8-4.

Dans tous les cas de résiliation, si à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec EDF ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité d'EDF pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

## 4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

### 4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par EDF, fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics.

EDF met à disposition des clients les barèmes de prix dans toutes ses agences ainsi que sur son site Internet [www.edf.fr](http://www.edf.fr) et les communique à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique, selon son choix. Les caractéristiques des tarifs choisis figurent sur chaque facture.

Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition, et un prix de kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif. Chacun de ces termes (y compris l'abonnement) intègrent le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.



bleu ciel

Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les factures. Ces plages horaires peuvent varier d'un client à l'autre, dans une même zone géographique et en fonction de la date de souscription ou de modification du contrat. EDF peut modifier unilatéralement, moyennant un préavis de 6 mois, ces horaires pour chaque client. En cas de non acceptation par le client de cette modification d'horaires, le client peut résilier son contrat dans les conditions de l'article 3-4.

Pour un même tarif, le nombre d'heures souscrites dans chaque période tarifaire est identique pour chaque client.

Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. Elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

EDF pourra proposer à l'avenir des tarifs correspondant à une structure tarifaire différente de celle exposée ci-dessus.

#### 4-2 Suppression de tarif

Un tarif peut être supprimé, conformément à la réglementation en vigueur. Quand un tarif est supprimé, EDF s'engage à en informer le client.

La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. Cependant, l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat. Lorsque le client ne peut plus bénéficier du tarif supprimé, EDF lui propose un tarif en vigueur adapté à ses besoins.

#### 4-3 Conseil tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins.

EDF s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an. En cas de changement de tarif, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

## 5. FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ

### 5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

EDF s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité d'électricité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- dans les cas cités à l'article 5-4 des présentes conditions générales de vente,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part d'EDF d'interruptions dues aux faits de tiers.

Lorsqu'un client du réseau public de distribution d'électricité subit une interruption de fourniture pleine et continue supérieure à six heures et imputable à une défaillance des réseaux publics de transport ou de distribution, un abattement lui sera versé par EDF.

Cet abattement est égal à 2% de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics liée à la puissance souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures, de 4% pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par période entière de six heures. En aucun cas la somme des abattements consentis au cours d'une même année civile ne peut être supérieure au montant de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics.

Dans tous les cas il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le client à EDF.

### 5-2 Caractéristiques de l'électricité livrée

EDF met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le cahier des charges de concession. En particulier, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

### 5-3 Détermination des quantités

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par EDF ou communiqué par le client ou à défaut, l'index estimé par EDF sur la base des consommations précédentes.

### 5-4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative d'EDF

Conformément au cahier des charges de concession pour le service public de l'électricité précité, EDF peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur.
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'EDF,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par EDF, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- non-paiement des factures (voir articles 8-3, 8-4 et 8-5).

Dans un souci de sécurité, EDF, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture de l'électricité.

## 6. MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉLECTRICITÉ

### 6-1 Description des installations

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client, et servent à la facturation de l'énergie. Ils sont plombés par EDF. Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance tenue à disposition, le compteur pour l'enregistrement des consommations et éventuellement un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

### 6-2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont fournis et posés par EDF. Ils font partie du domaine concédé.

### 6-3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par EDF.

À cette fin, les agents d'EDF doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité.

Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge d'EDF (sauf détérioration imputable au client).

EDF pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques.

Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils, soit par EDF, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge d'EDF si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

### 6-4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du client. À défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

### 6-5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par EDF au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux compteurs nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage d'EDF. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé à EDF (auto-relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder EDF à son compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois suite à l'absence du client lors du passage d'EDF, EDF pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant à la charge du client. Le montant de ce relevé spécial figure dans le catalogue des prestations.

## 7. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

### 7-1 Établissement de la facture

Chaque facture d'électricité comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le catalogue de ces prestations et le prix applicable sont disponibles auprès d'EDF et seront communiqués au client sur simple demande. EDF informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention. Le client est informé qu'en cas d'absence au rendez-vous ou d'annulation du rendez-vous à moins de 48 heures, des frais lui seront facturés.
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur telles que visées aux articles 8.7 et 8.8,
- la date limite de paiement de la facture,
- les caractéristiques du tarif choisi par le client,



- le rappel des consommations des périodes antérieures de facturation,
- les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.

En cas de résiliation du contrat, les frais d'abonnement correspondant à la période postérieure à la résiliation sont portés en déduction sur la dernière facture.

## 7-2 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le client a opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois ou tous les six mois, selon le montant de sa facture.

Le montant à partir duquel les factures sont adressées tous les deux mois au client figure sur le site Internet [www.edf.fr](http://www.edf.fr) ou peut être communiqué au client, sur simple demande. EDF se réserve la possibilité de modifier ce montant, notamment en raison de l'évolution de ses tarifs, suite à une décision des pouvoirs publics.

En cas de désaccord du client sur son rythme de facturation, celui-ci est en droit de résilier son contrat conformément à l'article 3-4.

Dans tous les cas, EDF adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du client. Les autres factures dites "intermédiaires" sont établies sur la base des consommations estimées du client, c'est à dire sur la base de ses consommations antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Le service relevé confiance, disponible sur simple demande, permet au client de n'être facturé que sur la base de ses consommations réelles. Quatre fois par an, avant chaque facture intermédiaire, le client reçoit un avis l'invitant à retourner à EDF le relevé de son compteur avant une date limite. Si le client renvoie à EDF son relevé après cette date limite, il reçoit une facture estimée.

Une facture sur index estimés pourra également être adressée au client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé,
- lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles. Après information du client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.

## 7-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Les modifications de tarif sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

## 7-4 Contestations de facturation

### a) Contestation par le client

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 5 ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé.

### b) Rectification par EDF

EDF peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé, procéder à un redressement de facturation selon les modalités décrites à l'article 6-4.

EDF peut contester rétroactivement les factures pendant une durée de 5 ans. Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment

des faits. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client.

# 8. PAIEMENT DES FACTURES

## 8-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date effective de mise à disposition des fonds par le client à EDF.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

## 8-2. Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

- **Prélèvement automatique** (à la date de règlement figurant sur la facture).

Le client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le client doit adresser à EDF une autorisation de prélèvement automatique dûment complétée et signée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE).

- **Mensualisation avec prélèvement automatique**

Pour bénéficiaire de ce service mensualisation, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique tel que décrit à l'alinéa précédent.

Au vu de ses consommations d'électricité et de sa facture annuelle prévisionnelle correspondant à la fourniture et à l'acheminement de l'électricité et aux options payantes éventuellement souscrites, la mensualisation permet au client de lisser ses paiements sur une période de 12 mois en payant un montant identique tous les mois, pendant 10 ou 11 mois. À cette fin, EDF et le client arrêtent d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels comprenant 10 ou 11 mensualités de même montant et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant du prélèvement mensuel qui suit la souscription de ladite option ou prestation.

Une facture de régularisation sera adressée au client le 11<sup>e</sup> et/ou 12<sup>e</sup> mois, suite au relevé effectué, sur la base de ses consommations réelles ou à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Elle fera également l'objet d'un prélèvement automatique.

- **Télé-règlement**

Le client a la possibilité de payer sa facture en se connectant sur son espace client tel que défini à l'article 13 des présentes et en autorisant le prélèvement sur son compte. La facture est alors prélevée sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Pour bénéficiaire de ce service, le client doit au préalable s'être inscrit sur son espace client et avoir saisi ses coordonnées bancaires, postales ou de caisse d'épargne.

- **TIP, chèque et espèces**

## 8-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- soit au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse du point de livraison,
- soit au(x) titulaire(s) du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du contrat.

Dans tous les cas, le ou les titulaires du contrat reste responsable du paiement des factures.

## 8-4 Mesures prises par EDF en cas de non paiement

En l'absence de paiement et sous réserve des dispositions de l'article 8-5, EDF peut, après rappel écrit valant mise en demeure, interrompre la fourniture d'électricité dans le respect de la réglementation en vigueur puis résilier le contrat, si à l'expiration d'un délai de 10 jours, cette interruption de fourniture est restée sans effet.

Tout déplacement d'EDF donne lieu à facturation de frais selon le catalogue des prestations mentionné à l'article 7-1 sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds Solidarité Logement et les clients bénéficiaires du "TPN" tels que mentionnés à l'article 8-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

## 8-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

- **Tarification spéciale "produit de première nécessité" ("TPN")**

Conformément aux dispositions de l'article 4-1 de la Loi n°2000-108 du 10 février 2000 modifiée, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant peut, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, dans la limite d'un certain plafond de consommation, bénéficier de la tarification spéciale "produit de première nécessité".

Le bénéficiaire du tarif de première nécessité est attribué au client pendant une durée d'un an renouvelable.

- **Fonds de solidarité logement**

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité Logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité.

Conformément à l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles, EDF s'engage pendant la période hivernale (1<sup>er</sup> novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante) à ne pas procéder à des coupures d'électricité en cas de non paiement des factures pour les clients bénéficiaire, ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement.

EDF propose un dispositif garantissant le maintien temporaire d'une fourniture d'électricité de 3kVA (Service Maintien Énergie). Le dispositif est maintenu le temps nécessaire à l'examen du dossier du client par la Commission Fonds Solidarité Logement.

## 8-6 Délai de remboursement

En cas d'application de l'article 7-4 sus-visé, EDF s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la connaissance du fait par EDF.

En cas de non-respect par EDF de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance.

Ces pénalités sont à majorer des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation et seront acquittées par EDF.



## 8-7 Contribution au Service Public de l'Électricité

La Contribution au Service Public de l'Électricité (C.S.P.E.) est destinée à compenser les charges liées aux missions de service public supportées par les producteurs et les distributeurs d'électricité. Elle est appliquée sur le nombre de kWh facturés.

## 8-8 Taxes et contributions

EDF applique les taxes et les contributions conformément à la législation en vigueur et notamment :

### a) la T.V.A. :

EDF est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (T.V.A. payée sur les débits). La T.V.A. s'applique aux frais d'abonnement, aux consommations, aux prestations, à la C.S.P.E. et aux taxes locales.

### b) Taxes locales :

Elles s'appliquent à 80 % des montants hors taxes de l'abonnement et de la consommation. Selon les communes et les départements elles sont généralement comprises entre :

- o et 8 % pour la taxe communale,
- o et 4 % pour la taxe départementale.

## 9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

L'installation électrique intérieure du client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement.

Elle est placée sous la responsabilité du client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et entretenue aux frais du propriétaire ou du client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique exploité par EDF et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni EDF n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations intérieures.

EDF peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-4.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès d'EDF.

## 10. DROIT D'ACCÈS DU CLIENT AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EDF regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients.

Ces fichiers ont été déclarés à la Commission nationale de l'informatique et des libertés dans le cadre de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ils ont notamment pour finalité la gestion des contrats,

la facturation et les opérations commerciales réalisées par EDF.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, téléphone, e-mail...

Un défaut de communication de ces données par le client pourrait avoir pour conséquence de ne pas lui permettre de bénéficier des meilleures offres et/ou de conseils tarifaires adaptés.

Ces données collectées sont exclusivement communiquées aux entités d'EDF concernées, et éventuellement, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés.

La prospection électronique est possible conformément au choix exprimé par le client lors de la collecte.

Les données collectées sont utilisées par EDF pour gérer les relations commerciales avec ses clients et, à cet égard, elles pourront être utilisées, sauf si le client s'y est opposé, à des fins de prospection commerciale afin de les informer sur les offres et services proposés par EDF, ses filiales et ses partenaires commerciaux. À ce titre, les données collectées pourront être transmises aux filiales d'EDF ainsi qu'à ses partenaires commerciaux.

Le client dispose s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, EDF prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection ;
- d'un droit d'information complémentaire, d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts, incomplètes, équivoques et/ou périmées.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité EDF qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au client.

## 11. MODES DE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

### 11-1 Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite au Centre de Relation Client (CRC) dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le CRC, il peut saisir le Service Consommateur dont les coordonnées lui sont indiquées dans la réponse du CRC.

### 11-2 Médiateur national de l'énergie

Dans le cas où la procédure décrite à l'alinéa précédent n'aurait pas permis de régler le différend dans le délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

## 12. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

EDF informera le client des modifications apportées aux conditions générales de vente au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale, ou sur demande du client, par voie électronique. En cas de non acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité. Si le client n'a pas résilié son contrat à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions de vente, celles-ci lui seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## 13. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pendant la durée du contrat, EDF met à disposition du client l'espace client, un espace personnel, gratuit, sécurisé et accessible à tout moment sur le site Internet [www.edf.fr](http://www.edf.fr) lui permettant de consulter son contrat et son compte, de modifier certaines données personnelles, d'opter pour le prélèvement automatique, de payer ses factures, de souscrire à des offres ou à des services, de saisir des relevés d'index, d'accéder aux informations concernant les offres d'EDF et les modalités de paiement. Le client s'inscrit à l'espace client sur le site Internet [www.edf.fr](http://www.edf.fr). Il recevra ultérieurement un mot de passe par e-mail. Pour accéder à l'espace client, le client doit se munir de son identifiant Internet et de son numéro client mentionné sur sa facture.

Tout courrier adressé par le client à EDF devra être envoyé à l'adresse EDF figurant sur la facture.

Les coordonnées de l'entité en charge du développement et de l'exploitation du réseau de distribution sont les suivantes :

EDF Réseau Distribution  
Tour Winterthur  
92085 Paris La Défense cedex

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



EDF Direction Commerce  
Tour EDF - 20 place de la Défense  
92050 Paris la Défense cedex

[www.edf.fr](http://www.edf.fr)

EDF SA au capital de 911 085 545 euros - 552 081 317 R.C.S. Paris