

ANNEXE 3 BIS

Catalogue des prestations et des services

Le catalogue des prestations et services constitue l'offre du distributeur EDF aux fournisseurs d'électricité et aux clients finaux en matière de prestations. Il s'applique à l'ensemble du marché non éligible et éligible, que les clients aient fait valoir ou non leur éligibilité.

Les prestations peuvent être demandées directement par le client final disposant d'un CARD (contrat d'accès au réseau de distribution) ou par le fournisseur pour le compte du client, dans le cas du contrat unique. Certaines peuvent également être demandées par un tiers, ou par le client final en contrat unique : cette précision est alors apportée dans les fiches correspondantes.

Ce catalogue distingue :

- les prestations de base couvertes par le barème d'acheminement ;
- les prestations facturées à l'acte selon un barème basé sur les coûts engagés ;
- les prestations facturées sur devis : il s'agit des prestations qui ne peuvent être standardisées. Les demandes effectuées en dehors du catalogue font également l'objet de devis.

Une option « express » est proposée pour certaines prestations : elle est accessible en fonction des disponibilités des équipes techniques locales.

Des frais sont appliqués par le Distributeur EDF dans les cas suivants :

- annulation tardive d'intervention, moins de 2 jours avant la date programmée (frais de dédit) ;
- intervention qui n'a pas pu être réalisée du fait du fournisseur ou du client final (déplacement vain).

Les prestations sont normalement réalisées les jours ouvrés (lundi au vendredi hors jours fériés) et heures ouvrées (définies selon les organisations locales). A titre exceptionnel, et dans la limite des disponibilités des équipes techniques, des interventions peuvent être programmées en dehors des heures ouvrées : elles donnent lieu à des majorations de prix reflétant les surcoûts de main d'œuvre engagés.

Les principes de facturation sont susceptibles d'évoluer en fonction du contexte réglementaire ou législatif, ou suite à la demande du régulateur.

- **Les prestations de base**

Elles ne font pas l'objet d'une facturation à l'acte. Leur coût est pris en compte dans le tarif d'acheminement.

L'option « express », proposée sur certaines prestations, fait l'objet d'une facturation conformément au « tableau des autres frais ».

Des majorations reflétant les surcoûts de main d'œuvre sont applicables pour les interventions le week-end ou hors heures ouvrées.

- **Les prestations facturées à l'acte**

Il s'agit des prestations les plus fréquentes qui ont pu faire l'objet d'une normalisation.

L'option « express », proposée sur certaines prestations, fait l'objet d'une facturation qui s'ajoute au prix de la prestation, selon le « tableau des autres frais ».

Les prix indiqués :

- sont exprimés hors taxes et concernent les interventions réalisées en heures ouvrées ;
- ne comprennent pas les prix des matériels lorsque ces derniers doivent être fournis par le demandeur (ex : fourniture de transformateurs de courant).

- **Les prestations sur devis**

Un devis est produit à chaque demande, sur la base d'un canevas technique pour les opérations standards, ou de coût réel dans les autres cas.

**La liste des prestations et services, ainsi que leur prix, est consultable
sur le site Internet du distributeur : www.edfdistribution.fr**