

Conditions Générales de Vente

d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients non résidentiels en France métropolitaine continentale

1^{er} janvier 2013

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Préambule

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

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement à Électricité Réseau Distribution France (ERDF SA) et à Electricité de France (EDF SA) :

- la mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution d'énergie électrique,
- 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.

Le cahier des charges de concession définissant ces missions peut être commandé sur le site www.erdf-distribution.fr, ou 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 par la réglementation en vigueur et dans le cahier des charges, et en particulier celles par lesquelles est garantie ou qui concourent à assurer l'indépendance du distributeur (ERDF).

Les présentes Conditions Générales de Vente ont été élaborées en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR).

ARTICLE 1 : OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente, 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 non résidentiels pour leurs sites de consommation alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 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, 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. Elles sont, en outre, remises à tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité au tarif réglementé, par voie postale ou, à la demande du client, par voie électronique.

Les Conditions Générales de Vente d'électricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs réglementés de vente 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.

ARTICLE 3 : CONTRAT DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

3-1 Souscription du contrat

Le contrat prend effet à la date de mise en service fixée avec le client, soit, en moyenne, à compter de la date à laquelle EDF a été informée par le client de son acceptation de l'offre, cinq jours en cas de mise en service sur installation existante, dix jours en cas de première mise en service suite à raccordement. Le délai moyen peut être augmenté en fonction de la situation technique du point de livraison du client. La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement.

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.

En cas de changement de fournisseur, le contrat prend effet dans un délai maximal de vingt-et-un jours à compter de la date à laquelle EDF a été informée par le client de son acceptation de l'offre.

3-2 Titulaire(s) du contrat

Lors de la souscription du contrat, EDF demande le nom ou la raison sociale du titulaire. Cette information est reprise sur la première facture et désigne le titulaire du contrat.

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

3-3 Durée du contrat

À 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.

- Si le client résilie son contrat parce qu'il change de fournisseur d'électricité, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur font l'objet, soit d'un relevé spécial qui sera payant s'il

est demandé par le client, soit d'une estimation prorata temporis, soit d'un auto-relevé communiqué par le client. La résiliation prend effet à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture du client qui sera communiquée au client par son nouveau fournisseur.

- Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF, déménagement du client, cessation d'activité...), 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 et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation à EDF. Le relevé du compteur d'électricité est effectué par EDF pour l'établissement de la facture de résiliation.

• 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, après mise en demeure de remplir ses obligations, adressée au client par courrier recommandé avec accusé de réception et restée sans effet dans un délai de six semaines.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures adressées par EDF, EDF pourra résilier le contrat dans les conditions prévues par l'article 8-4.

• Dans tous les cas de résiliation

- Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat.

- 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.

ARTICLE 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 en vigueur proposés par EDF, fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. Une première facture récapitulative adressée au client confirme le tarif retenu.

EDF met, à disposition des clients, les barèmes de prix sur son site Internet 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

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

termes (y compris l'abonnement) intègre le prix de l'acheminement sur les réseaux.

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. À l'exception des jours de changement d'heure, 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 Mise en extinction - Suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé, conformément à la réglementation en vigueur et suite à une décision des pouvoirs publics.

- Un tarif mis en extinction ne peut plus être proposé aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi le tarif en extinction tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'un tarif mis en extinction ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Un tarif mis en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 7-3 des présentes Conditions Générales de Vente.

- Quand un tarif est supprimé, EDF en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression du tarif et l'avise de la nécessité de choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression du tarif, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif. Si le changement de tarif nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est pris en charge par EDF.

4-3 Conseil tarifaire

Sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins, EDF le conseille sur le tarif à souscrire pour son point de livraison lors de la conclusion du contrat. Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins.

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

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais conformément au catalogue des prestations disponible sur le site www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance ou, lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, il se verra facturer par EDF, en plus des frais mentionnés ci-dessus, un montant complémentaire pour un tel changement de puissance est calculé selon les modalités décrites dans le catalogue des frais et services d'EDF disponible sur le site www.edf.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

En cas de changement de tarif, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

En cas de changement de puissance, si la puissance demandée est supérieure à la puissance de raccordement du site, la date de mise à disposition sera fonction des délais d'intervention nécessaires au renforcement du raccordement. Les frais induits, qui feront l'objet d'un devis, seront mis à la charge du client conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 5 : FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

Conformément à la réglementation en vigueur (dont le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité –ci-après « le décret qualité »–, aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité), EDF s'engage :

- à assurer une fourniture de qualité d'électricité et,
- à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou des circonstances exceptionnelles telles que définies par le « décret qualité » ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électrique et 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,
- lorsque la qualité de la fourniture d'électricité pour des usages professionnels est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'EDF, de défauts dus aux faits de tiers.

Lorsqu'un client du réseau public de distribution d'électricité subit une interruption de fourniture pleine et continue, supérieure à une durée définie par la réglementation en vigueur (plus précisément le décret n°2001-365 modifié par le décret n° 2005-1750 du 30 décembre 2005, six heures à la date des présentes Conditions Générales de Vente) 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.

De manière générale, 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. EDF reste responsable du non respect de ses obligations contractuelles telles que mentionnées à l'article 5-1 des présentes Conditions Générales de Vente. EDF se tient à la disposition du client pour le conseiller.

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 distribution publique d'électricité, 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'électricité,
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité,
- non-paiement des factures (voir articles 8-3 et 8-4).

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

ARTICLE 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'électricité. Ils sont scellés 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. Le montant de ces frais figure dans le catalogue des prestations disponible sur le site www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

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'électricité 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 son compteur par EDF au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès au compteur 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 réel à EDF (auto-relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder EDF au 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 disponible sur le site www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

ARTICLE 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'électricité (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 sur les sites www.edf.fr, www.erdfdistribution.fr et seront communiqués au client sur simple demande. EDF informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

Dans le cas où EDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins deux jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'EDF, EDF verse des frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué et non annulé aux moins deux jours ouvrés avant la date fixée, du fait du client, EDF facture des frais pour déplacement vain, dont le montant figure dans le catalogue des prestations disponible sur le site www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur telles que visées aux articles 8-7,
- la date limite de paiement de la facture,
- les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- le rappel des consommations des périodes précédentes de facturation,
- les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.

En cas de résiliation du contrat, le montant d'abonnement correspondant à la période postérieure à la résiliation est porté 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. EDF se réserve la possibilité de modifier le rythme de facturation. En cas de modification de son rythme de facturation, le client est informé par une mention sur la facture précédant la modification. En cas de désaccord du client sur la modification de 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 ou 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 réelles antérieures ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire sur la période concernée.

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 réelles antérieures du client ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire sur la période concernée.

Sous réserve de compatibilité avec l'option souscrite par le client, celui-ci peut gratuitement et sur simple demande, bénéficier d'un service lui permettant de n'être facturé que sur la base de ses consommations réelles.

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 et au nouveau tarif. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition proportionnelle au nombre de jours 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

En application de l'article 2224 du Code Civil, le client et EDF peuvent contester les factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu, ou aurait dû avoir connaissance de son droit.

Par exception, conformément à l'article 1 de la loi 68-1250 du 31 décembre 1968, EDF peut contester les factures à l'encontre d'une personne publique pendant une durée de quatre ans à compter du 1^{er} janvier de l'année suivant celle au cours de laquelle le droit a été acquis.

Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre d'intérêts de retard ou de pénalités 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.

ARTICLE 8 : PAIEMENT DES FACTURES

8-1 Paiement des factures et pénalités de retard

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par EDF.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, EDF peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de 8 points de pourcentage. Ces pénalités s'appliquent au montant de la créance TTC et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par EDF. Le montant des pénalités de retard ne peut être inférieur, dans tous les cas, à un montant minimum de 40 € H.T. Ces pénalités sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Les factures sont majorées des taxes 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 bénéficier de ce mode de paiement, 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 d'électricité et aux options payantes éventuellement souscrites, la mensualisation permet au client de lisser ses paiements sur une période de douze mois en payant un montant identique tous les mois, pendant dix ou onze mois.

À cette fin, EDF et le client arrêtent, d'un commun accord, un calendrier de paiements mensuels comprenant dix ou onze 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.

Une facture de régularisation sera adressée au client le onzième et/ou le douzième 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. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation qui suit la souscription de ladite option ou prestation.

- **TIP, chèque et espèces**

Le client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe EDF par tout moyen.

Les rejets de prélèvement automatique, de chèque ou de TIP pourront donner lieu à la facturation de frais conformément au catalogue des frais complémentaires et services disponible sur le site www.edf.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

- Pour les clients soumis aux règles de la comptabilité publique, des modes de règlement compatibles sont acceptés.

8-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

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

Dans tous les cas, le titulaire de chaque contrat reste responsable du complet paiement des factures.

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

En l'absence de paiement, EDF peut, après rappel écrit valant mise en demeure :

- interrompre la fourniture d'électricité à l'expiration d'un délai de dix jours,
- puis résilier le contrat, si dans les dix jours qui suivent l'interruption de fourniture, le client ne s'est toujours pas acquitté des sommes dues.

Tout déplacement d'EDF donne lieu à facturation de frais selon le catalogue des prestations disponible sur le site www.erdfdistribution.fr, que la fourniture ait été suspendue ou non.

8-5 Délai de remboursement

- **En cours de contrat**

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client (notamment en cas de régularisation des consommations estimées suite au relevé des consommations réelles du client), EDF le rembourse au plus tard sur la facture suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à 50 euros, sauf si le client demande son remboursement. Au delà de ce montant, le trop-perçu est remboursé par EDF. Le remboursement est effectué

dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

• En cas de résiliation

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, EDF rembourse ce montant dans un délai maximal de deux semaines après la date d'émission de la facture de résiliation.

• En cas d'application de l'article 7-4 susvisé

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 à compter de l'accord d'EDF sur le montant du trop-perçu. 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 dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de 8 points de pourcentage et qui est appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à un montant minimum de 40 € HT. Ces pénalités sont à majorer des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation, et seront acquittées par EDF.

8-6 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.

8-7 Taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par EDF dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

ARTICLE 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 ou 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.

ARTICLE 10 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (INFORMATIQUE ET LIBERTÉS)

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 (Cnil) dans le cadre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ils ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations de marketing réalisées par EDF.

La collecte de certaines données, telles que notamment la dénomination sociale, la raison sociale, le numéro de RCS, les nom, prénom, adresse du client, offre(s) de fourniture et/ou de services choisie(s) etc. est obligatoire.

D'autres données sont en revanche facultatives (telles que notamment les coordonnées bancaires, coordonnées téléphoniques, e-mail, caractéristiques du lieu de consommation...) comme indiqué lors de la collecte des données. Un défaut de communication de ces données facultatives par le client pourrait avoir pour effet de le priver des conseils et offres les mieux adaptés à ses besoins.

Ces données collectées par EDF sont communiquées aux entités d'EDF mentionnées dans le préambule des présentes Conditions Générales de Vente et éventuellement aux établissements financiers et postaux, pour les besoins liés à la facturation ainsi qu'à des prestataires pour les opérations de recouvrement.

Dans le cadre de la gestion des relations commerciales avec ses clients, EDF pourra, si le client ne s'y est pas opposé, utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ces derniers sur les offres et services proposés par EDF ou ses partenaires commerciaux, à qui elles pourront être transmises à cette occasion.

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

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF ou par ses partenaires de ces informations pour des opérations de marketing. 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'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes et/ou périmées.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité d'EDF qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur la facture adressée au client. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone ou, par le lien de désabonnement figurant sur tout e-mail adressé par EDF ou, auprès du Correspondant informatique et libertés d'EDF à l'adresse suivante : 20 Place de la Défense - 92050 Paris La Défense ou par e-mail à l'adresse « informatique-et-libertes@edf.fr ».

ARTICLE 11 : MODES DE RÈGLEMENT 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 service clients dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients, il peut saisir le Service National Consommateurs aux coordonnées suivantes :

EDF Service National Consommateurs
TSA 20 251
94962 CRETEIL Cedex 9

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateurs, il peut saisir le Médiateur EDF dont les coordonnées sont mentionnées dans cette réponse (informations et coordonnées disponibles sur le site www.mediateur.edf.fr).

Si ce litige concerne l'accès ou l'utilisation du réseau public de distribution, le client peut également formuler sa réclamation sur le site www.erdfdistribution.fr en utilisant le formulaire approprié ou par écrit auprès de l'entité en charge du développement et de l'exploitation du réseau de distribution mentionnée à l'article 13. Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont à disposition des clients sur le site www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle le client en a eu connaissance, et doit mentionner les circonstances, la nature et le montant estimé du dommage. Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont à disposition des clients sur le site www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

11-2 Modes de règlement externes

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 dispose d'un nouveau délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie (informations et coordonnées disponibles sur le site www.energie-mediateur.fr).

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

ARTICLE 12 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification.

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

ARTICLE 13 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

• L'adresse et les coordonnées téléphoniques auxquelles le client peut contacter EDF, figurent sur la facture du client. Le client peut également contacter un conseiller EDF au 0811 360 114 (prix d'un appel local sauf surcoût imposé par certains opérateurs de téléphonie).

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

Électricité Réseau Distribution France
Tour Winterthur
92085 Paris La Défense cedex
www.erdfdistribution.fr

• Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/electricite-et-gaz-naturel>

EDF Direction Commerce
Tour EDF – 20, place de La Défense
92050 Paris La Défense cedex

EDF SA au capital de 924 433 331 euros - 552 081 317 R.C.S. Paris
Siège social : 22-30, avenue de Wagram - 75382 Paris cedex 08
Le Groupe EDF est certifié ISO 14 001

www.edf.fr

Origine 2011 de l'électricité vendue par EDF
84,7% nucléaire,
8,3% renouvelables (dont 4,6% hydraulique),
2,7% charbon, 2,7% gaz, 1,2% fioul, 0,4% autres.
Indicateurs d'impact environnemental
sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

