

**Analyse de la « Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat unique » du distributeur ERDF (Annexe 2 bis au contrat GRD-F) - en vigueur au 28 juillet 2008**

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>« Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, ERDF publie également :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;</u></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulation : « Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, ERDF publie également :</li> <li>• <u>ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles qu'ERDF s'engage à appliquer à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;</u> »</li> </ul>
<p><u>« Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès d'ERDF le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site Internet d'ERDF : <a href="http://www.erdfdistribution.fr">www.erdfdistribution.fr</a>. »</u></p>	<p>Les cahiers des charges de concession ne sont pas consultables sur le site Internet du distributeur ERDF.</p> <p>Le distributeur ERDF facture aux usagers l'envoi d'une copie du cahier des charges de concession.</p> <p>Site Internet ERDF : « Précisez dans votre courrier le support souhaité : CD-ROM ou papier, sinon un CD-ROM vous sera envoyé par défaut.</p> <p>Envoyer votre règlement à l'ordre de ERDF :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5€ pour un CD-ROM.</li> <li>25€ pour un document papier. »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendre consultable gratuitement les cahiers des charges de concession : « Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir <b>gratuitement</b> auprès d'ERDF le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site Internet d'ERDF : <a href="http://www.erdfdistribution.fr">www.erdfdistribution.fr</a>. »</li> <li>▪ [ou] transcrire systématiquement dans la Synthèse les clauses réglementaires du modèle de cahier des charges de concession applicables de plein droit aux clients.</li> </ul>
<p><b><u>2 - LES OBLIGATIONS D'ERDF DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION</u></b></p> <p><b>2-1 - Les obligations d'ERDF à l'égard du Client</b></p> <p>1) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage</p> <p>« Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24/24 d'ERDF est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client. »</p>	<p>Aux termes de l'article I.1 « niveau de qualité de l'électricité » du « Contrat de Service Public entre l'Etat et EDF », dont les obligations relatives à la gestion du réseau public de distribution ont été transférées au distributeur ERDF, celui-ci « s'engage dans ses zones de desserte à [...] <u>assurer la réception des appels pour dépannage 24h/24 de clients ou de tiers et, pour un incident lié à une question de sécurité, ou en cas d'urgence, pour une panne sectorielle, satisfaire toute demande d'intervention dans un délai de 4 heures, tous les jours et 24 heures sur 24</u> ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reprendre les termes complets du Contrat de Service Public relatifs au dépannage, notamment, les engagements en cas d'urgence : « ERDF s'engage à <u>assurer la réception des appels pour dépannage 24h/24 du Client et, pour un incident lié à une question de sécurité, ou en cas d'urgence, pour une panne sectorielle, satisfaire toute demande d'intervention dans un délai de 4 heures, tous les jours et 24 heures sur 24</u>. Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24/24 d'ERDF est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client. »</li> </ul>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
		▪
2) réaliser les interventions techniques « selon les modalités techniques et financières des référentiels d'ERDF et de son catalogue des prestations. »	Même remarque que précédemment sur les référentiels du distributeur.	
« Dans le cas où ERDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ERDF, ERDF verse, <u>sur demande du Fournisseur</u> , un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. »	<p>En cas de rendez-vous manqué du fait d'ERDF, les clients peuvent demander le versement d'une compensation financière forfaitaire.</p> <p>Proposition de la Commission de régulation de l'énergie du 26 février 2009 relative aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité (<i>Indicateurs de suivi de la qualité de service d'ERDF donnant lieu à incitation financière, Incitation</i>) :</p> <p>« Compensation financière versée par ERDF : montants identiques à ceux facturés par ERDF en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait de l'utilisateur ou d'un tiers autorisé par cet utilisateur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu.</p> <p><b>Versement : <u>directement aux utilisateurs qui en font la demande</u> (ou aux tiers autorisés par ces utilisateurs si la demande a été réalisée par ces tiers) »</b></p> <p>Il faut que l'usager puisse initier la demande de frais en cas de rendez-vous manqué du fait du distributeur ERDF.</p>	▪ Compléter : « Dans le cas où ERDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ERDF, ERDF verse, sur demande du Fournisseur <b>ou du Client</b> , un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. »

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>« Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du client <u>ou du Fournisseur</u>, ERDF facture un <u>frais pour déplacement vain</u>. »</p>	<p>Le catalogue des prestations du distributeur ERDF prévoit la possibilité pour l'utilisateur d'annuler le RDV 48 h avant :</p> <p>« lorsqu'une prestation n'a pas pu être effectuée du fait du client final [...] un frais de déplacement vain est appliqué. [...] En cas d'annulation tardive ou de report tardif d'une demande de prestation, c'est-à-dire moins de 2 jours ouvrés avant la date programmée, un frais de dédit est facturé. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supprimer : « <i>ou du fournisseur</i> » ou préciser qu'en cas de rendez-vous manqué du fait du fournisseur, c'est ce dernier qui assumera le frais pour déplacement vain.</li> <li>▪ Rappeler que l'utilisateur a la possibilité d'annuler le rendez-vous, sans frais, au moins 48 h à l'avance.</li> <li>▪ Rappeler que le distributeur facturera un frais de dédit en cas d'annulation moins de 48 h à l'avance.</li> </ul>
<p>7) Informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD</p> <p>« ERDF met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir <u>les renseignements en possession d'ERDF relatifs à la coupure subie</u>.</p> <p>Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client. »</p>	<p>Les usagers sont renvoyés à un automate d'appel.</p> <p>Qu'en est-il du contenu de cette information (cause de la coupure, délai de remise en service, actions à mener pour prévenir des dommages, démarches si des dommages ont été subis (conserver les appareils détériorés en vue d'une éventuelle expertise, contact...)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préciser les renseignements que le distributeur ERDF doit communiquer aux clients subissant une coupure (cause, délai de remise en service, conseils pour prévenir des dommages au ré-enclenchement, démarches si des dommages sont subis...).</li> </ul>
<p><b><u>3 - LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION</u></b></p> <p>1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables</p> <p>« L'installation électrique intérieure du Client commence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à l'aval des bornes de sortie du <u>disjoncteur de branchement</u> si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVa ;</li> <li>• à l'aval des bornes de sortie de l'<u>appareil de sectionnement</u> si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVa. »</li> </ul>	<p>Qu'est-ce qu'un disjoncteur de branchement ? Qu'est-ce qu'un appareil de sectionnement ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définir les termes techniques (disjoncteur de branchement, appareil de sectionnement), envisager l'insertion d'un glossaire.</li> </ul>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>« Le Client s'engage à :</p> <p>1) <u>assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables</u> (...) L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. »</p>	<p>L121-88 C.conso : « Le contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur d'électricité [...] comporte les éléments suivants : 5° Le <u>rappel des principales obligations légales auxquelles les consommateurs sont soumis concernant leurs installations intérieures.</u> »</p> <p>Le distributeur ERDF, en tant que technicien compétent, doit préciser les textes et normes applicables, pour que l'utilisateur puisse vérifier lui-même ou auprès de son installateur que ses installations intérieures sont conformes aux normes en vigueur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indiquer les références des normes que doit respecter l'installation intérieure de l'utilisateur.</li> </ul>
<p>« Le Client doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur.</u></li> </ul> <p><u>En aucun cas, ERDF n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ; [...]</u> »</p>	<p>Art. 17 du modèle de cahier des charges de concession de distribution d'électricité : « <u>En aucun cas le concessionnaire n'encourra de responsabilité en raison des défectuosités des installations de l'utilisateur qui ne seraient pas du fait dudit concessionnaire.</u> »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indiquer les références des normes que doit respecter l'installation intérieure de l'utilisateur.</li> <li>▪ Compléter conformément aux dispositions du Cahier des charges de concession : « <u>En aucun cas ERDF n'encourra de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client qui ne seraient pas du fait d'ERDF ;</u> »</li> </ul>
<p>« Le Client doit : [...] »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;</u> »</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Quelles mesures doit prendre l'utilisateur pour ne pas perturber le réseau public de distribution ?</li> <li>2) Je n'ai pas trouvé de texte réglementaire sur ce point concernant le BT &lt; 36 kVa, qu'en est-il des normes internationales ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indiquer les références des normes que doit respecter l'installation intérieure de l'utilisateur pour ne pas émettre de perturbations dépassant les limites admissibles.</li> <li>▪ Lister les appareils risquant de perturber le réseau public de distribution.</li> <li>▪ Indiquer, de manière claire, les démarches à accomplir avant d'installer de nouveaux appareils tels qu'une pompe à chaleur, pompe de forage, etc.</li> </ul>
<p>« Le Client doit : [...] »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;</u> »</li> </ul>	<p><u>Nota :</u> aux termes de l'article 8 du décret n°2003-229 du 13 mars 2003, « <u>Les installations doivent également pouvoir faire face aux événements affectant l'exploitation du réseau, notamment en cas de travaux ou de régime perturbé [...]</u> Les utilisateurs doivent prendre les mesures nécessaires pour que leurs installations respectent les règles de compatibilité électromagnétique et soient protégées contre les surtensions transitoires d'origine atmosphérique »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préciser quelles sont ces « situations exceptionnelles ».</li> </ul> <p>Dans tous les cas, indiquer les mesures de prudence que le Client doit prendre pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>1) <u>garantir le libre accès d'ERDF aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables</u></p> <p>« Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à ERDF d'effectuer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage ;</li> <li>• le dépannage des dispositifs de comptage ;</li> <li>• le relevé du compteur au moins une fois par an si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVa, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVa. <u>Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage d'ERDF.</u></li> </ul>	<p>1) Quelles sont les règles de sécurité applicables ?</p> <p>2) Qu'en est-il de l'information préalable des usagers si leur présence est nécessaire pour l'accès au compteur ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préciser les modalités d'information préalable du Client si sa présence est nécessaire pour l'accès au compteur</li> </ul>
<p>3) <u>respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau</u></p>	<p>Quel est ce taux limite de perturbations ? Comment se mesure-t-il ? quelle est la norme à l'origine de cette obligation ?</p> <p>Le distributeur ERDF, en tant que technicien compétent, devrait indiquer aux clients, les mesures de prudence à prendre pour éviter de perturber le réseau et pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préciser le taux limite de perturbations causées par l'installation de l'utilisateur sur le RPD ainsi que le(s) texte(s) de référence ;</li> <li>▪ Indiquer les mesures de prudence que les usagers doivent prendre pour prévenir et supporter les perturbations sur le réseau.</li> </ul>
<p><u>« En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par ERDF, une rectification de facturation est établie.</u></p> <p>Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné ou à défaut, avec celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.</p> <p>Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative. »</p>	<p>1) L'article 25 de la loi du 15 juin 1906 sur les distributions d'énergie énonçait que « Les délits et contraventions pourront être constatés par des procès-verbaux dressés par [...] les gardes particuliers du concessionnaire agréés par l'administration et dûment assermentés.</p> <p><u>Ces procès-verbaux feront foi jusqu'à preuve du contraire.</u> »</p> <p>Ce texte a été abrogé par l'ordonnance n°2011-504 du 9 mai 2011, sur quels textes s'appuie le distributeur ERDF aujourd'hui ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulation : « En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée <b>par un agent assermenté commissionné par ERDF</b>, une rectification de facturation est établie. Un abattement de 10 % sur le volume des consommations redressées est pratiqué dans le cas des dysfonctionnements de comptage ».</li> <li>▪ Préciser la finalité de la rectification de facturation établie par ERDF.</li> </ul>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p><b><u>4 - LE FOURNISSEUR ET L'ACCES/UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION</u></b></p> <p>«Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat Unique.</p> <p>Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité d'ERDF, il s'engage à l'égard du Client à : [...] l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à ERDF ; »</p>	<p>Le distributeur ERDF n'est pas un tiers, il existe bien une relation contractuelle entre le distributeur ERDF et le Client.</p> <p>Cf. article 6 de la Synthèse : « Le client dispose d'un <u>droit contractuel direct</u> à l'encontre d'ERDF pour les engagements d'ERDF vis-à-vis du client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sur détaillés au <u>paragraphe 2</u> [Les obligations d'ERDF dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution »</p>	<p>Formulation : «Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat Unique.</p> <p>Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité d'ERDF, il s'engage à l'égard du Client à : [...] l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers <b>ou</b> à ERDF ; »</p>
<p><b><u>5 - MISE EN ŒUVRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION</u></b></p> <p><b>5-5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'ERDF</b></p> <p>« ERDF peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;</u></li> <li>• <u>non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;</u></li> <li>• <u>danger grave et immédiat porté à la connaissance d'ERDF ;</u></li> <li>• <u>modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ERDF, quelle qu'en soit la cause ;</u></li> <li>• <u>trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;</u></li> </ul>	<p>« • si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi ; »</p> <p>↳ l'article 40 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 a été abrogé par l'ordonnance n°2011-504 du 9 mai 2011</p>	<p>« ERDF peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;</u></li> <li>▪ Préciser à quel moment et comment le Client doit justifier de la conformité de ses installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;</li> <li>▪ Définir ce qu'est un « <u>danger grave et immédiat</u> », ex : en cas d'urgence, lorsque la sécurité des personnes ou des biens l'exige ? ;</li> <li>▪ Formulation : « <u>usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par un agent assermenté commissionné par ERDF</u> » ;</li> <li>▪ Inscrire des étapes avant de suspendre l'utilisateur dont les installations ou le compteur sont inaccessibles (appel, courrier, relance...) ;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par ERDF ;</u></li> <li>• <u>refus du Client de laisser ERDF accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;</u></li> <li>• <u>refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;</u></li> <li>• <u>si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi ;</u></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supprimer (intérêt de cette stipulation si l'installation intérieure du Client ne trouble pas le réseau?) : « <i>refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement</i> » ;</li> <li>▪ Mettre à jour : <i>si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de [texte en vigueur ?]</i> ;</li> <li>▪</li> </ul>
<p><b>7 - RECLAMATIONS ET RECOURS</b></p> <p>« En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;</li> <li>• soit directement auprès d'ERDF en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet <a href="http://www.erdfdistribution.fr">www.erdfdistribution.fr</a> ou bien en adressant un courrier à ERDF. »</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Préciser en introduction de l'article 7 que le client peut, à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.</li> <li>2) Il faut indiquer dans la Synthèse les coordonnées du/des service(s) compétents du distributeur ERDF à joindre directement, je constate que les usagers ne savent pas vers qui se tourner en cas de réclamation et perdent du temps.</li> <li>3) Il faudrait préciser au consommateur qu'il doit conserver les biens pour lesquels il a demandé à ERDF une indemnisation au titre des dommages subis à la suite d'un défaut de qualité de la fourniture.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préciser que « <i>Le Client, peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente</i> »</li> <li>▪ Indiquer dans la Synthèse les coordonnées du/des service(s) compétents du distributeur ERDF à joindre directement en cas de réclamation.</li> </ul> <p>Il est conseillé au Client de conserver les biens endommagés, objet d'une demande d'indemnisation. .</p>
<p><b>7-1 Réclamation sans demande d'indemnisation</b></p> <p>« Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, ERDF procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse. »</p>	<p>On ne comprend pas si le distributeur ERDF s'est engagé à répondre à la réclamation dans un délai de 30 jours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulation : « <i>Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, ERDF communique sa réponse.</i> »</li> </ul>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p><b>7-2 Réclamation avec demande d'indemnisation</b></p> <p>« 7-2 Réclamation avec demande d'indemnisation</p> <p><i>Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou <u>négligence d'ERDF ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, 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 il en a eu connaissance [...]</u></i> »</p>	<p>1) Le distributeur ERDF doit préciser que c'est un délai amiable qui laisse toute latitude à l'utilisateur pour exercer une action en justice.</p> <p>2) Est-il indispensable que la réclamation soit notifiée sous forme de lettre recommandée avec AR? Le coût peut être dissuasif pour les clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préciser que le délai de 20 jours pour faire une réclamation avec demande d'indemnisation à ERDF est un délai amiable qui laisse toute latitude à l'utilisateur pour exercer une action en justice.</li> <li>▪ Reformuler: « <i>Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou <u>négligence d'ERDF ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance [...]</u></i> »</li> </ul>
<p>« <i>Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation ERDF <u>procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.</u></i> »</p>	<p>On ne comprend pas si le distributeur ERDF s'est engagé à répondre à la réclamation dans un délai de 30 jours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulation : « <i>Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, ERDF communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.</i> »</li> </ul>
<p><b>7-3 Recours</b></p> <p>« 7-3 Recours</p> <p><i><u>En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents d'ERDF en vue d'un examen de sa demande.</u></i></p> <p><i><u>Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'ERDF.</u></i></p> <p><i>Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente. Si le Client est un client disposant d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVa, il peut également faire appel au Médiateur de l'Energie »</i></p>	<p>1) Ce § est en contradiction avec le début de l'article 7, dans tous les cas hormis la procédure amiable prévue aux § 7-1 et 7-2, le Client peut porter sa réclamation directement au distributeur ERDF.</p> <p>2) Il est possible de renforcer l'information sur le MNE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulation : <i>En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir <b>directement</b> ou par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents d'ERDF en vue d'un examen de sa demande.</i> »</li> <li>▪ Préciser les coordonnées des services compétents du distributeur ERDF en cas de réclamation.</li> <li>▪ Compléter : « <i>Si le Client est un client disposant d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVa, il peut également saisir le Médiateur National de l'Energie du litige relatif à l'exécution de son contrat ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès d'ERDF qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire compris entre 2 mois et 4 mois après l'envoi de la réclamation.</i> »</li> </ul>