

Analyse des CGV EDF Electricité « Offres de marché » Particuliers en vigueur au 15 octobre 2011

Dans les CGV d'EDF Electricité « Offres de marché », l'information des consommateurs pourrait être améliorée sur les points suivants :

- Compléter le paragraphe définition.
- Clarifier les informations pour les consommateurs en situation de précarité.
- Indiquer plus clairement le rôle de conseil du fournisseur.
- Clarifier les informations sur le prix (paiement échu / à échoir notamment)
- Présenter de façon plus claire comment obtenir les informations non disponibles dans les CGV et les coordonnées des différents acteurs.
- Supprimer les mentions qui laissent entendre que, dans certains cas, la résiliation n'est pas possible ou engendre des frais.
- Préciser le mode de détermination des index contractuels (mise en service, résiliation, changement de fournisseur)
- Préciser comment sont établis les redressements de consommations
- Mentionner les conventions retenues pour le décompte des jours du mois et calcul de la TVA, arrondis
- Préciser les possibilités et services offerts au consommateur pour transmettre un auto-relevé et les conditions de délais à respecter pour qu'il soit pris en compte dans sa facturation.

De plus, les CGV d'EDF devront être mises en conformité avec :

- Le décret du 6 mars 2012 relatif à l'automatisation des procédures d'attribution des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel,
- l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.
- L'article L 121-87 -12° du Code de la consommation, sur l'indemnisation prévue en cas de défaut de qualité des services prévus par le contrat.

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 1 : DEFINITIONS	<p>Ce 1^{er} article permet au consommateur d'avoir un glossaire, facilement repérable, auquel il peut se rapporter. Toutefois, certains termes, notamment des abréviations, sont employés dans les définitions alors même qu'ils n'ont pas encore été définis (contrat GRD-F, PDL par exemple). Cela rend inefficace certaines définitions.</p> <p>Il serait opportun de définir en les abréviations avant de les employer dans les autres définitions ou de les expliciter lors de leur première utilisation.</p> <p>De plus, certains termes mériteraient d'être ajoutés dans cet article.</p>	<p>Réorganiser les définitions pour ne pas utiliser de termes définis par la suite, en particulier les abréviations.</p> <p>Compléter l'article « Définitions », en ajoutant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarif de première nécessité (TPN) - Appareil de mesure et de contrôle / compteur - Fond de solidarité pour le logement (FSL) - Tarif réglementé - Offre de marché - GRD - Acheminement / fourniture - Tarif d'acheminement / TURPE - Relevé confiance <p>Identifier les mots présents dans l'article définition (italique ou souligné ou majuscule, ...)</p>
ARTICLE 3 : CARACTERISTIQUES DU CONTRAT « <i>Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que le contrat « Mon Contrat électricité » est un contrat dont le prix n'est pas réglementé. Il conserve néanmoins la possibilité de bénéficier par la suite d'un contrat au tarif réglementé, à condition d'en faire la demande. »</i>	L'existence des tarifs réglementés et la possibilité de retour sont bien indiqués. Cependant, le titre de l'article pourrait être plus clair et il n'est pas précisé que le retour au tarif réglementé peut se faire sans délai.	<p>Proposition de rédaction :</p> <p>« ARTICLE 3 : CARACTERISTIQUES DU CONTRAT ET POSSIBILITE DE RETOUR AU TARIF REGLEMENTE</p> <p><i>Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que le contrat « Mon Contrat électricité » est un contrat dont le prix n'est pas réglementé. Le client conserve, à tout moment et sans délai, la possibilité de souscrire au tarif réglementé de vente, à condition d'en faire la demande auprès du fournisseur historique (EDF ou une Entreprise Locale de Distribution selon les communes). »</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>ARTICLE 3 : CARACTERISTIQUES DU CONTRAT Il n'est pas fait mention du tarif social TPN (Tarif de Première Nécessité).</p>	<p>Les consommateurs sont peu nombreux à connaître le TPN. Mentionner leur existence est nécessaire, d'autant plus qu'il n'est pas attribué automatiquement dans tous les cas. La mention du TPN est faite mais uniquement dans l'article 12.1. Il serait préférable de mentionner leur existence dès l'article 3.</p>	<p>Rajouter à la fin de l'article 3, un paragraphe « tarif social : Produit de Première Nécessité (TPN) », indiquant l'existence du TPN, son attribution automatique et la possibilité d'obtenir des informations au n° vert 0 800 333 123 (déplacement, après mise à jour concernant l'automatisme, de l'article 12.1).</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>5.1. Date d'entrée en vigueur <i>« Sous réserve des conditions prévues à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente, le Contrat est réputé conclu et entre en vigueur à la date de l'acceptation par le Client de l'offre d'EDF. »</i></p>	<p>Il n'est pas indiqué sous quelle forme se fait l'acceptation par le client : signature papier ou double-clic par Internet).</p> <p>Préciser quelle est la date prise en compte lors de la souscription par internet. Cette date a toute son importance car elle est le point de départ du délai de rétractation.</p> <p>Procédure de conclusion d'un contrat par internet (Art 1369-5 du code civil): Le client manifeste son intention de contracter en adressant sa commande au fournisseur par voie numérique. Ce dernier doit en accuser réception, notamment par courriel, dans les meilleurs délais.</p> <p>Grâce à cette formalité, le client a la certitude que son intention de contracter a bien été prise en compte. Le vendeur adresse ensuite à son client, sur support durable, un récapitulatif confirmant les caractéristiques du bien ou du service commandé et son prix. Ce récapitulatif permet au client de vérifier le détail des clauses du contrat avant de donner son accord définitif.</p> <p>Reste au client à réitérer matériellement l'acceptation du contrat par le procédé du double clic (il a cliqué une première fois pour passer commande, et clique une seconde fois pour valider cette commande). La confirmation successive du fournisseur par le biais de l'accusé de réception et de l'acheteur par le «double clic » entraîne la conclusion définitive du contrat entre les deux parties.</p>	<p>Préciser sous quelle forme se fait l'acceptation par le client : signature papier ou double-clic par Internet) obligatoires.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>5.3 Droit de rétractation <i>« 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 d'entrée en vigueur du Contrat. »</i></p> <p>[...] <i>« Le Client informe EDF de l'exercice de son droit de rétractation par courrier ou par téléphone. »</i></p>	<p>Pour une meilleure compréhension par les consommateurs, il est plus clair de parler de « <i>date d'acceptation du contrat</i> », plutôt que de « <i>date d'entrée en vigueur</i> » (comme dans les CGV TRV). Il s'agit de la même information mais, pour les non initiés, la « <i>date d'entrée en vigueur</i> » peut être facilement confondue avec la « <i>date de prise d'effet</i> ».</p> <p>Le client devrait pouvoir exercer son droit de rétractation par « tous moyens » (comme dans les CGV TRV).</p>	<p>Remplacer les deux mentions « <i>date d'entrée en vigueur</i> » par « <i>date d'acceptation du contrat</i> ».</p> <p>Remplacer le terme « <i>par courrier ou par téléphone</i> » par « <i>par tous moyens</i> ».</p>
<p>ARTICLE 6 : PUISSANCE <i>« Sur la base des éléments d'information transmis par le Client sur ses besoins, EDF le conseille sur la puissance à souscrire pour son Point de livraison lors de la conclusion du Contrat. Celle-ci figure dans les Conditions Particulières de Vente. Il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite 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 pour s'assurer que sa puissance est adaptée à son mode de consommation. »</i></p>	<p>Il est indiqué qu'EDF a un rôle de conseil au moment de la souscription du contrat mais uniquement sur la puissance et pas sur l'option tarifaire, ce qui est surprenant. Par ailleurs, il est important de souligner que le fournisseur a également un rôle de conseil en cours de contrat, en particulier dans les deux cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas d'évolution des besoins du client si celui demande conseil à EDF. - Si le contrat n'est pas ou n'est plus adapté à la consommation du client (par exemple dans le cas où un client ayant une option HP/HC a une consommation très faible en Heures Creuses, ou si sa consommation est très faible au regard de la puissance souscrite). 	<p>Proposition de rédaction :</p> <p>« ARTICLE 6 : PUISSANCE ET OPTION TARIFAIRE <i>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.</i> <i>Il appartient au client de contacter EDF pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins.</i> <i>En cours de contrat, et au moins une fois par an, EDF analyse les consommations du client et l'informe si son tarif n'est pas ou n'est plus adapté à son mode de consommation. »</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>ARTICLE 6 : PUISSANCE <i>« [...] 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 du prix mentionné ci-dessus, le montant facturé pour un tel changement de puissance. »</i></p>	<p>Cette clause n'est pas claire. Cela signifie-t-il que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des frais sont facturés par EDF en plus de ceux facturés par ERDF ? - des frais sont facturés à chaque changement de puissance ? 	<p>Préciser la clause et notamment le montant des frais facturés (ceux facturés par EDF pour le compte d'ERDF, et le cas échéant, ceux facturés en sus par EDF)</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>7.1 Prix de l'électricité <i>« • Le prix de l'électricité toutes taxes comprises (TTC) figure dans les Conditions Particulières de Vente. Il comporte une partie fixe et une partie variable qui se décomposent toutes deux en une part acheminement (correspondant à l'accès et à l'utilisation du RPD) et une part fourniture d'électricité. La partie fixe correspond à l'abonnement. Son montant dépend du niveau de puissance souscrite (PS) ainsi que de l'option base ou heures creuses retenue par le Client. Elle est facturée à terme à échoir. La partie variable est proportionnelle à la consommation du Client. Elle est égale au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh. Elle est facturée à terme échu. Le prix unitaire du kWh est différent selon la puissance et selon l'option de prix souscrites par le Client (base ou heures creuses). »</i></p>	<p>La présence de la puce isolée « • » porte à confusion.</p> <p>Il est sans doute plus compréhensible d'utiliser le terme option « Heures Pleines/Heures Creuses » plutôt que « Heures Creuses » seul. Les termes échu / à échoir ne sont pas très parlants pour les consommateurs.</p>	<p>Proposition de rédaction :</p> <p><i>« Le prix de l'électricité toutes taxes comprises (TTC) figure dans les Conditions Particulières de Vente. Il comporte une partie fixe et une partie variable qui se décomposent toutes deux en une part acheminement (correspondant à l'accès et à l'utilisation du RPD) et une part fourniture d'électricité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• La partie fixe correspond à l'abonnement. Son montant dépend du niveau de puissance souscrite (PS) ainsi que de l'option base ou heures pleines/heures creuses retenue par le Client. Elle est facturée pour la période de facturation à venir.</i> <i>• La partie variable est proportionnelle à la consommation du Client. Elle est égale au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh. Elle est facturée pour la période de facturation précédente.</i> <p><i>Le prix unitaire du kWh est différent selon la puissance et selon l'option de prix souscrites par le Client (base ou heures pleines/heures creuses). »</i></p> <p>Et le terme TURPE pourrait être rajouté dans l'article 1 « Définitions ».</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
7.1 Prix de l'électricité « [...] Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. »	Le terme « quelques minutes » est imprécis et ne permet pas aux consommateurs d'avoir connaissance de l'horaire précis de changement de période tarifaire.	Préciser en nombre de minutes, l'écart maximum entre les horaires indiqués sur les factures et les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires. A défaut, indiquer où cette information peut être trouvée.
7.1 Prix de l'électricité « [...] La part acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution (TURP) [...] »	Il s'agit du tarif d'acheminement sur l'ensemble du réseau (Distribution et Transport). De plus, le terme TURPE est davantage utilisé que le terme TURP.	Proposition d'amélioration : « [...] La part acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE) [...] » Utiliser le terme TURPE plutôt que TURP dans l'ensemble de l'article. Et également dans l'article 8.
7.1 Prix de l'électricité « [...] Toutefois, ce choix est susceptible d'être modifié en fonction de la situation particulière propre à chaque Client. Cette modification ouvre droit à la résiliation du Contrat par le Client dans les conditions prévues à l'article 18. »	Le client peut résilier à tout moment, sans condition. Cette clause prête à confusion et laisse entendre que la résiliation est soumise à condition, ce qui n'est pas le cas.	Proposition de modification : « [...] Toutefois, ce choix est susceptible d'être modifié en fonction de la situation particulière propre à chaque Client. En cas de non-acceptation par le client, il peut résilier son contrat sans frais conformément à l'article 14.1. »
ARTICLE 8 : ÉVOLUTION DES PRIX « [...] En cas de non-acceptation de cette évolution, le Client peut résilier sans pénalités son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle il a reçu communication de la nouvelle part fourniture.	Le client peut résilier à tout moment, sans condition. Cette clause prête à confusion.	Proposition de modification : « [...] En cas de non-acceptation de cette évolution par le client, il peut résilier son contrat sans frais conformément à l'article 14.1. »
ARTICLE 9 : IMPOTS, TAXES ET CHARGES	Le terme « prix afférent » n'est pas très compréhensible pour les consommateurs. Il n'est pas précisé que certaines taxes sont locales.	Remplacer « Le prix afférent au présent contrat » par « Le prix mentionné dans le présent contrat ». Rajouter une phrase indiquant que certaines taxes dépendent de la localisation géographique (commune et département).

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 10 : MODALITÉS DE FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT 10.1. Modalités de facturation	La mention suivante est indiquée dans les CGV gaz mais elle n'est pas présente dans les CGV électricité : « <i>Lorsque le Client souscrit à la fois un contrat d'électricité et un contrat de gaz naturel auprès d'EDF, les caractéristiques de facturation et de paiement sont communes aux deux énergies.</i> »	Il conviendrait de rajouter dans les CGV électricité, la même mention que dans les CGV gaz : « <i>Lorsque le Client souscrit à la fois un contrat d'électricité et un contrat de gaz naturel auprès d'EDF, les caractéristiques de facturation et de paiement sont communes aux deux énergies.</i> ».
10.1 Modalités de facturation « [...] 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 14.	Le client peut résilier à tout moment, sans condition. Cette clause prête à confusion et laisse entendre que la résiliation est soumise à condition, ce qui n'est pas le cas.	Proposition de modification : « [...] En cas de désaccord du Client sur la modification de son rythme de facturation, il peut résilier son contrat sans frais conformément à l'article 14.1. »
10.1 Modalités de facturation « [...] 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 que le Distributeur ait communiqué à EDF les données correspondantes. »	EDF se dégage de toute responsabilité en cas de non facturation au moins une fois par an. Pourtant, c'est une obligation légale.	Proposition de modification du paragraphe : « Dans tous les cas, EDF adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an, sauf si le client n'a pas permis l'accès à ses compteurs au gestionnaire de réseau ERDF. »
10.1 Modalités de facturation « [...] Le service « Relevé Confiance », disponible gratuitement et sur simple demande, permet au Client de n'être facturé que sur la base de ses consommations réelles. »	Pour une meilleure lisibilité, créer un paragraphe spécifique pour le « Relevé confiance », en précisant qu'il s'agit d'un auto-relevé réalisé par le client. Il n'est pas indiqué quelles conditions doivent remplir les clients pour pouvoir bénéficier de ce service. Il n'est pas non plus indiqué l'ensemble des cas où, malgré la transmission d'index auto-relevé, le client est facturé sur index estimés (cf. CGV TRV).	Pour une meilleure lisibilité, créer un paragraphe « Relevé confiance (auto-relevé) » (10.2) et décaler les suivants. Proposition de rédaction : « Le service « Relevé Confiance », disponible gratuitement et sur simple demande, permet aux clients recevant des factures tous les deux mois de n'être facturé que sur la base de leurs consommations réelles » Rajouter un paragraphe expliquant les cas dans lesquels ils continueront à recevoir une facture sur index estimé (cf. CGV TRV).

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>10.2 Contestations de facturation</p> <p>a. Contestation par le client</p> <p><i>B« [...] Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. »</i></p> <p>Ajout d'un point «c. Rectification d'un facture</p>	<p>Ne pas induire en erreur le consommateur en lui laissant penser qu'un délai maximal de 5 ans s'impose dans tous les cas, alors que les règles de prescription en vigueur l'autorisent dans certains cas à remonter jusqu'à 20 ans.</p> <p>Le tarif en vigueur n'est pas clair.</p> <p>Il n'est pas précisé qu'un abattement de 10% est appliqué sur l'estimation de la consommation pendant la période de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle.</p> <p>Certaines factures erronées peuvent être corrigées avec la transmission d'un auto-relevé</p>	<p>Supprimer la référence au délai de 5 ans.</p> <p>Préciser si le tarif en vigueur appliqué est celui de la période de facturation contestée, ou celui en vigueur au moment du redressement.</p> <p>Proposition d'ajout du paragraphe suivant : <i>« Un abattement de 10% en faveur du client est appliqué à l'estimation de la consommation d'électricité, afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. »</i></p> <p>Préciser au consommateur les cas dans lesquels il peut obtenir, a posteriori, la correction d'une facture en transmettant son auto relevé</p>


<p>10.3 Modes de paiement • <i>Mensualisation avec prélèvement automatique</i></p>	<p>Il manque l'information selon laquelle, en cours de période (généralement au bout de 6 mois), l'échéancier est révisé dans les cas où un écart notable avec la consommation prévisionnelle apparaît.</p> <p>Les consommateurs ne sont pas informés des modalités de paiement en cas de rejet d'un prélèvement</p>	<p>Rajouter un paragraphe sur la réévaluation de l'échéancier en cours de période si cela s'avère nécessaire. Proposition de rédaction : « <i>En cours de période, à la suite d'un relevé du compteur (généralement au bout de 6 mois) ou d'un auto-relevé du consommateur, l'échéancier est révisé dans les cas où un écart notable avec la consommation prévisionnelle apparaît, à la hausse ou à la baisse. EDF adresse au client une proposition d'avenant au calendrier de paiement, avec l'indication des nouvelles mensualités restant à payer. Les conseillers clientèle d'EDF sont à la disposition du client pour répondre à ses éventuelles questions</i> »</p> <p>Préciser qu'un prélèvement rejeté ne fera pas l'objet d'une nouvelle présentation et indiquer les moyens de paiement alternatifs proposés</p>
<p>11.1 Modalités de paiement « <i>Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de pluralité de clients pour un même contrat, les cotitulaires seront solidairement responsables du paiement des factures.</i> »</p>	<p>Le terme <i>escompte</i> est difficilement compréhensible. De plus, cette phrase est au futur, alors que tout le reste des CGV est au présent.</p>	<p>Proposition de rédaction de la phrase : « <i>Aucune réduction de prix n'est appliquée en cas de paiement anticipé. En cas de pluralité de clients pour un même contrat, les cotitulaires sont solidairement responsables du paiement des factures.</i> »</p>
<p>11.2 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement « [...] sa fourniture pourra être réduite ou suspendue »</p>	<p>En quoi consiste la réduction ? Ce n'est pas expliqué.</p>	<p>Expliquer en quoi consiste la réduction de puissance et dans quels cas elle est appliquée.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>11.2 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement <i>« Le client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles. »</i></p>	<p>L'article « <i>L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles</i> » n'est pas clair pour les consommateurs, d'autant plus si ils sont en situation de précarité. Pour une meilleure information, il est nécessaire d'indiquer en clair de quoi il s'agit.</p> <p>Article .115-3 : « <i>toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques dans son logement.</i> »</p>	<p>Proposition de modification : <i>« Les personnes ou familles éprouvant des difficultés financières peuvent saisir les services sociaux pour savoir si elles ont droit à une aide et de la collectivité (conformément à l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles). En particulier, elles peuvent déposer une demande au Fond de Solidarité pour le Logement (voir article 12.2). »</i></p>
<p>11.3 Délai de remboursement <i>« • En cours de contrat : lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, EDF rembourse ce montant au client au plus tard sur la facture suivante. À la demande du client et si ce montant est supérieur ou égal à trente euros, EDF rembourse ce montant au client dans les meilleurs délais, en fonction du moyen de paiement convenu avec le client. »</i></p>	<p><i>« EDF rembourse ce montant au client au plus tard sur la facture suivante »</i> est une indication de délai imparfaite. En effet, dans le cas des clients ayant une facturation tous les deux mois, cela est un délai raisonnable et précis. Mais, pour les 50% de clients mensualisés, cela signifie que le remboursement peut avoir lieu un an plus tard. De plus, pour les remboursements inférieurs à 30 euros, la formulation « <i>meilleurs délais</i> » n'est pas claire.</p>	<p>L'arrêté facture du 18 avril 2012 clarifie les obligations des fournisseurs (article 14). EDF peut anticiper l'application de cet arrêté dès à présent dans la rédaction de ses CGV.</p>
<p>11.3 Délai de remboursement <i>« • Dans le cas particulier prévu à l'article 10.2 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 après l'accord d'EDF sur le montant du trop perçu. »</i></p>	<p>Pour plus de clarté, préciser que ce cas particulier concerne les contestations de facturation. De plus, cf. arrêté facture</p>	<p>Proposition de modification : <i>« • Dans le cas particulier d'une contestation de facturation (voir l'article 10.2), [...] »</i> + prise en compte arrêté facture</p>
<p>12.1 Tarification spéciale « produit de première nécessité » (« TPN »)</p>	<p>La mention de l'existence du TPN devrait être faite dès l'article 6, au moment de la présentation des caractéristiques du tarif réglementé (cf. plus haut), avec mise à jour pour tenir compte de l'automatisme.</p>	<p>Mettre l'information dans l'article 6. Garder ici une description succincte y faisant référence. Rajouter le TPN dans l'article « Définitions ».</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>ARTICLE 14 Résiliation du contrat <i>« Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalités par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :</i> 14.1 Résiliation du Contrat par le Client <i>• si la résiliation intervient [...]</i> 14.2 Résiliation du Contrat par EDF <i>Le Contrat pourra être résilié par EDF dans les cas suivants : »</i></p>	<p>Cette phrase prête à confusion. En effet, le client peut résilier à tout moment sans pénalités. En revanche, le fournisseur ne peut résilier sans pénalités que sous certaines conditions.</p>	<p>Proposition de rédaction alternative : <i>« 14.1 Résiliation du Contrat par le Client Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalités : • si la résiliation intervient [...]</i> 14.2 Résiliation du Contrat par EDF <i>Le Contrat pourra être résilié sans pénalités par EDF dans les cas suivants : »</i></p>
<p>14.1 Résiliation du Contrat par le Client <i>« • si la résiliation intervient pour changement de fournisseur : le Contrat prendra fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur ; • en cas de non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF, le Client peut résilier son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation à EDF ; • si la résiliation intervient pour un autre motif (déménagement...), le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation à EDF.</i></p>	<p>Il n'y a pas de raison d'isoler le cas de la résiliation en cas de non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF (2^{ème} puce) car, à tout moment, le consommateur peut résilier s'il le souhaite. Cette clause laisse supposer que la résiliation est soumise à conditions. D'ailleurs, dans les CGV TRV, cette distinction n'est pas faite.</p>	<p>Proposition de rédaction (en tenant compte de la remarque précédente) : <i>« 14.1 Résiliation du Contrat par le Client Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalités : • si la résiliation intervient pour changement de fournisseur : le Contrat prendra fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur ; • en cas de non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF, le Client peut résilier son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation à EDF ; • si la résiliation intervient pour un autre motif (non acceptation d'une modification contractuelle, déménagement, déménagement...), le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation à EDF.</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>14.1 Résiliation du Contrat par le Client <i>« [...] Lors de la résiliation du Contrat, EDF et le Client déterminent les modalités de relevé du compteur d'électricité, qui sera effectué par le Client ou le Distributeur. »</i></p>	<p>Il peut s'agir d'un relevé ou d'une estimation. Cela n'est pas indiqué. Préciser que l'index de résiliation peut être relevé ou estimé par le distributeur. De plus, il n'est pas indiqué qu'un relevé spécial est payant pour le client.</p>	<p>Proposition de rédaction : <i>« En l'absence de relevé spécial demandé par le client à son nouveau fournisseur, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir de l'index auto-relevé communiqué par le client. A défaut, une estimation de consommation est effectuée par le distributeur ERDF. Le relevé spécial est payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations disponible sur le site www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande auprès d'EDF). »</i></p>
<p>14.2 Résiliation du contrat par EDF</p>	<p>Contrairement à ce qui est fait pour les résiliations à l'initiative du client, il n'est pas indiqué comment est déterminée la consommation au moment de la résiliation par EDF.</p>	<p>Indiquer comment est déterminée la consommation au moment de la résiliation par EDF : → préciser que le distributeur ERDF intervient pour couper l'électricité, et qu'à cette occasion, si le compteur est accessible, l'index de fin de contrat est relevé par le distributeur ERDF. A défaut, l'index de fin est estimé par le distributeur ERDF</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>18. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES « [...] À compter de la réception de cette communication et en cas de non acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat sans pénalités, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. »</p>	<p>Cette clause semble indiquer qu'il existe des cas où le client ne peut pas résilier sans pénalités. Ce qui est inexact.</p>	<p>Proposition de modification : « [...] <i>En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, il peut résilier son contrat sans frais conformément à l'article 14.1.</i> »</p>
<p>19. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES « 19-2 Modes de règlement externes Dans le cas où le différend avec EDF ne serait pas résolu dans un 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 www.energie-mediateur.fr). Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents. »</p>	<p>Ce paragraphe semble se référer uniquement aux modes de résolution externes des litiges ; pourtant il concerne l'ensemble de l'article 19 (interne et externe).</p>	<p>Proposition de rédaction : « 19-2 Modes de règlement externes Dans le cas où le différend avec EDF <i>n'est pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client, s'il le souhaite, dispose d'un nouveau délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie (informations et coordonnées disponibles sur www.energie-mediateur.fr).</i> <i>Le client peut, à tout moment, saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents. Il ne lui est pas nécessaire d'avoir engagé, au préalable, les différentes voies de recours décrites ci-dessus (services de réclamation internes à EDF ou médiateur national de l'énergie).</i> »</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>20. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS <i>« Pour contacter EDF, le client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller EDF Bleu Ciel au 09 69 32 15 15 (appel non surtaxé).</i></p> <p><i>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 www.bleuciel.edf.com, 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 www.bleuciel.edf.com. 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. »</i></p>	<p>Les coordonnées des différentes entités (fournisseur, distributeur et autres) ne sont pas présentées de façon très claire pour les consommateurs</p> <p>Le n° de téléphone du service client ne ressort pas du tout. Etant donné qu'à plusieurs reprises dans les CGV, il est indiqué que des informations sont disponibles « sur simple demande auprès d'EDF », il est nécessaire que le client puisse retrouver facilement les coordonnées d'EDF. Mettre le numéro de téléphone des conseillers EDF (09 69 32 15 15) au même format que le n° vert TPN, ou, a minima, le mettre en gras.</p> <p>Cela va un peu au-delà de la simple information, mais il est indiqué que sur le site, le consommateur peut « opter pour le prélèvement automatique ». C'est un mode de paiement privilégié par EDF mais le consommateur devrait pouvoir en ligne modifier son mode de paiement que ce soit pour un prélèvement ou, à l'inverse, pour un autre type de paiement.</p>	<p>Proposition de modification : « 20 COORDONNEES UTILES 20.1 EDF <i>Pour contacter EDF, le client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller EDF du lundi au samedi de 8h à 21h au :</i></p> <p> <small>APPEL NON SURTAXE</small></p> <p><i>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 www.particuliers.edf.com, lui permettant de consulter son contrat et son compte, de modifier certaines données personnelles, de modifier son mode de paiement, 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. »</i></p> <p><i>De plus, dans tous les paragraphes où il est indiqué « sur simple demande auprès d'EDF », rajouter : (voir coordonnées dans l'article 20). »</i></p>
<p>20. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS <i>« 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 »</i></p>	<p>Les coordonnées des différentes entités (fournisseur, distributeur et autres) ne sont pas présentées de façon très claire pour les consommateurs</p>	<p>Proposition de modification : « 20 COORDONNEES UTILES 20.2 Gestionnaire de réseau de distribution ERDF <i>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 »</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>20. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS <i>Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel</i></p>	<p>Les coordonnées des différentes entités (fournisseur, distributeur et autres) ne sont pas présentées de façon très claire pour les consommateurs Le lien vers l'aide-mémoire européen indiqué en clair est correct. En revanche, le lien hypertexte ne fonctionne pas (à cause des '-').</p>	<p>Proposition de modification : « 20 COORDONNEES UTILES 20.3 Autres coordonnées utiles <i>Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel</i></p> <p><i>Le client peut accéder à des informations sur ses démarches et sur ses droits sur le site d'information des pouvoirs publics : http://www.energie-info.fr</i></p> <p><i>Le client peut accéder à des informations et des solutions pour réduire sa consommation d'énergie à l'adresse suivante : http://www.ecocitoyens.ademe.fr »</i></p>
<p>Divers : Deux articles sont en gras, apparemment sans raison : 10.3 Tip, chèque et espèces 12.3 Dispositions communes</p>		