

Analyse des CGV EDF Gaz « Offres de marché » Particuliers en vigueur au 1^{er} avril 2012

Dans les CGV d'EDF Gaz « 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
GENERALITES	Il existe un article « définition » mais il est en fin de CGV. Il serait préférable de le déplacer au début. De plus, le terme de PDL est utilisé. Pour le gaz, le terme généralement utilisé est PCE.	<ul style="list-style-type: none"> - Article « Définitions » au début. - Utilisation du terme PCE au lieu de PDL ?
ARTICLE 2 : CHOIX DU FOURNISSEUR DE GAZ NATUREL ET RETOUR AU TARIF REGLEMENTE DE VENTE <i>« Le présent Contrat n'est pas un contrat au tarif réglementé de vente. En acceptant de conclure le Contrat, le Client reconnaît exercer le choix de son fournisseur de gaz naturel pour le Lieu de consommation indiqué dans les Conditions Particulières de Vente. »</i>	<p>La mention de la réversibilité ne fait pas état du seuil de consommation de 30 000 kWh au dessus duquel il n'est pas possible de revenir aux TRV.</p> <p>En revanche, il n'est pas fait mention du tarif social TSS (Tarif Spécial de Solidarité) dans cette clause. Les consommateurs sont peu nombreux à connaître le TSS. Mentionner leur existence est nécessaire, d'autant plus que, pour le gaz, leur attribution n'est pas</p>	<p>Préciser que le retour aux TRV après avoir souscrit une offre de marché est possible sous réserve de consommer moins de 30000 kWh de gaz par an.</p> <p>Rajouter à la fin de l'article 3, un paragraphe « tarif social : Tarif Spécial de Solidarité (TSS) », indiquant l'existence du TSS, son attribution automatique et la possibilité d'obtenir des informations au n° vert</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p><i>Ce droit est exercé conformément à l'article L.441-1 du Code de l'énergie qui octroie à tout Client qui achète du gaz naturel pour sa propre consommation le droit de choisir son fournisseur de gaz naturel. La souscription du Contrat permet au Client à tout moment de revenir au tarif réglementé de vente à la condition d'en faire la demande conformément à l'article L.445-4 du Code de l'énergie. »</i></p>	<p>automatique dans tous les cas (exemple du chauffage collectif). La mention du TSS est faite mais uniquement dans l'article 12.1. Il serait préférable de mentionner leur existence dès l'article 3.</p>	<p>0 800 333 124 (déplacement, après mise à jour concernant l'automatisme, de l'article 12.1).</p>
<p>4.1. Date d'entrée en vigueur « 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. »</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</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
	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.	
4.2. Date de prise d'effet du contrat	Il n'est pas précisé que la date de prise d'effet du contrat est indiquée sur la première facture (cf. CGV « Offre de marché »).	Rajouter en fin de paragraphe la phrase suivante : « La date de prise d'effet du contrat figure sur la première facture adressée au Client. »
5. DROIT DE RETRACTATION « En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de sept jours francs à compter de la date d'acceptation de son Contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation ne peut pas être exercé si la prise d'effet du Contrat intervient, avec l'accord exprès du Client, moins de sept jours après sa date d'entrée en vigueur. « Le Client informe EDF de l'exercice de son droit de rétractation par courrier ou par téléphone. »	Pour une meilleure compréhension par les consommateurs, il est plus clair de parler de « date d'acceptation du contrat », plutôt que de « date d'entrée en vigueur » (les 2 termes sont employés). Il s'agit de la même information mais, pour les non initiés, la « date d'entrée en vigueur » peut être facilement confondue avec la « date de prise d'effet ». Le client devrait pouvoir informer de l'exercice de son droit de rétractation par « tous moyens » (comme dans les CGV TRV).	Remplacer la mention « date d'entrée en vigueur » par « date d'acceptation du contrat ». Remplacer le terme « par courrier ou par téléphone » par « par tous moyens ».
6. MESURAGE DU GAZ NATUREL [...] « Le Client prend toute disposition pour permettre le libre accès à ses compteurs à EDF et au Distributeur. »	Les consommateurs maîtrisent mal la différence qui existe entre le distributeur et le fournisseur. Cette phrase entretient la confusion. De plus, le client doit laisser accès à son compteur au distributeur, et non au fournisseur.	Supprimer la mention EDF pour l'accès au compteur.

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>ARTICLE 7 : PRIX 7.1. Prix du gaz naturel <i>Les prix d'EDF figurent sur le site Internet edfbleuciel.fr et peuvent être envoyés au Client sur simple demande.</i> <i>Les prix du gaz naturel facturés au Client au titre du Contrat sont décrits à l'annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente.</i></p>	<p>Il n'est indiqué à aucun moment dans les CGV qu'EDF a un rôle de conseil tarifaire au moment de la souscription du contrat. Par ailleurs, il est important que le fournisseur ait 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 en option B1 - chauffage au gaz - a une consommation très faible). <p>Le conseil tarifaire est pourtant implicitement abordé dans l'article 18 (données à caractères personnel) : « <i>un défaut de communication des données facultatives par le Client pourrait avoir pour effet de ne pas lui permettre de bénéficier des meilleures offres, de conseils tarifaires adaptés et d'un service client plus efficace.</i> »</p> <p>De plus, il conviendrait d'indiquer le devoir qui incombe au consommateur de signaler tout changement relatif à ses usages.</p> <p>Il conviendrait également de renvoyer le consommateur à une rubrique figurant sur le site du fournisseur où il pourrait renseigner ses usages et identifier le tarif adapté.</p>	<p>Rajouter un article « conseil tarifaire » expliquant le rôle d'EDF.</p>
<p>ARTICLE 7 : PRIX 7.2. Prix des prestations réalisées par le Distributeur <i>[...] Elles sont facturées par EDF conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site Internet www.grdf.fr.</i></p>	<p>Le catalogue des prestations est aussi disponible sur demande auprès du fournisseur.</p>	<p>Rajouter la mention « <i>ou sur simple demande auprès d'EDF</i> ».</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>ARTICLE 7 : PRIX 7.3. Prix des prestations réalisées par EDF et autres frais [...] Le prix de ces prestations ainsi que le montant des frais figurent dans le catalogue, établi à cet effet par EDF, disponible en boutique et sur le site edf-bleuciel.fr. Il peut être également envoyé au Client par courrier sur simple demande.</p>	<p>La page indiquant le prix des prestations d'EDF n'est pas facile à trouver sur le site edf-bleuciel.fr. Indiquer une adresse plus précise ou l'espace client.</p>	<p>Indiquer une adresse Internet plus précise du site où trouver le prix des prestations EDF (Par exemple : http://particuliers.edf.com/abonnement-et-contrat/souscrire-un-contrat/electricite-47378.html) ou sur l'espace client du consommateur.</p>
<p>ARTICLE 9 : IMPOTS, TAXES ET CHARGES « Les prix afférents au 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 fourniture, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution de gaz naturel 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.</p>	<p>Le terme « <i>prix afférent</i> » est difficilement compréhensible pour le consommateur. Il n'est pas précisé que certaines taxes sont locales.</p>	<p>Remplacer « <i>Le prix afférent au présent contrat</i> » par « <i>Le prix mentionné dans le présent contrat</i> ».</p>
<p>ARTICLE 10 : MODALITÉS DE FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT 10.1. Modalités de facturation « 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. »</p>	<p>Cette mention est indiquée dans les CGV gaz mais elle n'est pas présente dans les CGV électricité (TRV et offres de marché).</p>	<p>Il serait nécessaire de rajouter cette mention dans les CGV électricité.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>10.1 Modalités de facturation « [...] <i>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. »</i></p>	<p>Pour une meilleure lisibilité, créer un paragraphe spécifique pour le « <i>Relevé confiance</i> », en précisant qu'il s'agit d'un auto-relevé réalisé par le client.</p> <p>Il n'est pas indiqué quelles conditions doivent être remplies par les clients pour pouvoir bénéficier de ce service.</p> <p>Il n'est pas non plus indiqué l'ensemble des cas où, malgré la transmission d'index auto-relevés, le client est facturé sur la base d'index estimés (cf. CGV TRV).</p>	<p>Pour une meilleure lisibilité, créer un paragraphe « <i>Relevé confiance (auto-relevé)</i> » (10.2) et décaler les suivants.</p> <p>Proposition de rédaction : « <i>Le service « Relevé Confiance », disponible gratuitement et sur simple demande, permet aux clients facturés tous les deux mois de n'être facturés que sur la base de leurs consommations réelles</i> ».</p> <p>Rajouter un paragraphe expliquant les cas dans lesquels les consommateurs continueront à recevoir des factures sur la base d'index estimés (cf. CGV TRV électricité).</p>
<p>10.2 Contestations de facturation <i>a. Contestation par le Client</i> <i>En application de l'article 2224 du Code Civil, le Client peut contester les factures pendant cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit.</i> <i>b. Rectification par EDF</i> <i>En application des articles 2224 du Code Civil et L.137-2 du Code de la consommation, EDF peut contester les factures pendant deux ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit.</i></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 (cf. art. 2232 du Code civil).</p> <p>Le tarif en vigueur n'est pas clair.</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>


Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>10.2 Contestations de facturation « c. Dans tous les cas [...] Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. »</p> <p>Ajout d'un point «d. Rectification d'un facture</p>	<p>Il n'est pas précisé qu'un abattement de 10% est appliqué sur l'estimation de la consommation en cas de dysfonctionnement des dispositifs de mesurage.</p> <p>Certaines factures erronées peuvent être corrigées avec la transmission d'un auto-relevé</p>	<p>Proposition d'ajout du paragraphe suivant : « En cas de dysfonctionnement du dispositif de mesurage, un abattement de 10% en faveur du client est appliqué à l'estimation de la consommation de gaz, afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. »</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 • Mensualisation avec prélèvement automatique</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.</p> <p>Proposition de rédaction : « En cours de période, à la suite d'un relevé du compteur (généralement au bout de 6 mois) ou en cas d'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 »</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>10.3 Modes de paiement</p>	<p>L'article « 10.3 Tip, chèque et espèces » est en gras, apparemment sans raison. Il conviendrait de supprimer cette mise en forme, qui peut prêter à confusion.</p>	

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<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 pour les consommateurs. 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 <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>La référence à l'article « L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles » n'est pas claire pour les consommateurs . Pour une meilleure information, il serait nécessaire d'indiquer clairement de quoi il s'agit. S'ils n'en ont pas connaissance, les consommateurs en situation de précarité ne s'en prévaudront pas.</p> <p>Article .115-3 : « 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. »</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>« a. 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 30 euros, EDF rembourse ce montant au client dans les meilleurs délais, en fonction du moyen de paiement convenu avec le client. »</i></p>	<p>« EDF rembourse ce montant au client au plus tard sur la facture suivante » est une indication de délai qui n'est pas adaptée. En effet, dans le cas des clients ayant une facturation tous les deux mois, cela est un délai raisonnable et précis. Mais, pour la moitié des clients qui sont aujourd'hui mensualisés, cela signifie que le remboursement peut avoir lieu un an plus tard. De plus, pour les remboursements inférieurs à 30 euros TTC, la formulation « meilleurs délais » n'est pas claire. Il faudrait fixer un délai plus précis, car actuellement il est laissé à la libre appréciation du fournisseur.</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>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>11.3 Délai de remboursement <i>« c. 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 pour le consommateur, préciser que ce « cas particulier » concerne les contestations de facturation. Cet article doit être révisé pour être en conformité avec l'arrêté facture.</p>	<p>Proposition de modification : <i>« c. Dans le cas particulier d'une contestation de facturation (voir l'article 10.2), [...] » et mise en conformité avec l'arrêté facture</i></p>
<p>12.1 Tarif spécial de solidarité <i>Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret bénéficie, sauf refus exprès de sa part, pour la fourniture en gaz naturel de sa résidence principale, d'une déduction forfaitaire sur sa facture. Les seuils de ressource et de consommation font l'objet d'une information sur le site edf-bleuciel.fr et sont disponibles sur simple appel au : Le bénéfice du tarif spécial de solidarité est attribué au Client pendant une durée d'un an renouvelable.</i></p>	<p>La mention de l'existence du TSS devrait être faite dès l'article 2 (cf. plus haut), avec mise à jour pour tenir compte de l'automatisme.</p>	<p>Mettre l'information dans l'article 2. Garder ici une description succincte y faisant référence. Rajouter le TSS dans l'article « Définitions ».</p>
<p>ARTICLE 13 : SUSPENSION DU CONTRAT ET INTERRUPTION DE FOURNITURE 13.1. À l'initiative d'EDF, dans les cas suivants [...] <i>« Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le catalogue des prestations disponible sur le site www.grdf.fr, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement. Les clients bénéficiaires de la tarification spéciale « tarif spécial de solidarité » bénéficient d'un abattement de 80 % sur ces frais.</i></p>	<p>En gaz, il ne peut pas y avoir de réduction de fourniture. Les clients en situation de précarité ne paient aucun frais en cas de coupure ? C'est ce que l'on comprend à la lecture de cet article. Merci de bien vouloir préciser ce point.</p>	<p>Proposition de rédaction alternative : <i>« Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture [...] »</i> Et préciser si les personnes bénéficiant du FSL sont effectivement exonérées des frais.</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>Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalités. [...]</i> 14.2 Résiliation du Contrat par EDF <i>Le Contrat pourra être résilié par EDF dans les cas suivants : »</i></p>	<p>Le début du paragraphe 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>Supprimer le paragraphe introductif qui prête à confusion : « Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalités par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes : »</p>
<p>14.1 Résiliation du Contrat par le Client <i>« [...] L'index de résiliation fait l'objet soit d'un relevé spécial par le Distributeur, soit d'une estimation prorata temporis. »</i></p>	<p>Ces informations ne mentionnent que les possibilités à l'initiative du distributeur. Elles ne mentionnent pas la possibilité d'un auto-relevé ou d'un relevé spécial à l'initiative du client. De plus, la mention « <i>prorata temporis</i> » n'est pas facilement compréhensible pour les consommateurs.</p>	<p>Indiquer clairement l'ensemble des différentes possibilités pour déterminer l'index de résiliation.</p>
<p>14.2 Résiliation du contrat par EDF <i>« Le Contrat pourra être résilié par EDF dans les cas suivants :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>en cas de manquement grave à une des obligations prévues au présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par EDF ;</i> • <i>en cas de résiliation des Conditions Standard de Livraison ;</i> • <i>en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance, conformément à l'article 16.2 des présentes Conditions Générales de Vente. EDF notifiera au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de six semaines. »</i> </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 intervient pour couper le gaz, et qu'à cette occasion, si le compteur est accessible, l'index de fin de contrat est relevé par le distributeur. A défaut, l'index de fin est estimé par le distributeur (préciser comment)</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>19. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES <i>« [...] 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. »</i></p>	<p>Cette clause laisse entendre qu'il existerait des cas où le client ne peut pas résilier sans payer des 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>20. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES <i>« [...]</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Lorsque sa réclamation porte sur la formation, l'interprétation ou l'exécution des Conditions Standard de Livraison, le Client doit saisir les services mentionnés ci-dessus selon les modalités fixées dans les Conditions Standard de Livraison jointes aux présentes Conditions Générales de Vente. »</i> </p>	<p>Dans cet article, il est fait référence aux CSL, sans précision. Pour simplifier la tâche des consommateurs, mentionner à quel article des CSL il est fait allusion, en l'occurrence, il s'agit de l'article 13.</p>	<p>Proposition de rédaction : <i>« [...]</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Lorsque sa réclamation porte sur la formation, l'interprétation ou l'exécution des Conditions Standard de Livraison, le Client doit saisir les services mentionnés ci-dessus selon les modalités fixées dans l'article 13 des Conditions Standard de Livraison jointes aux présentes Conditions Générales de Vente. »</i> </p>

<p>21. 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 edf.bleuciel.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 edf.bleuciel.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 et distributeur); ne sont pas présentées de façon très claire pour les consommateurs.</p> <p>Le numéro de téléphone du service client devrait être mis en évidence. 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.</p> <p>Mettre le numéro de téléphone des conseillers EDF (09 69 32 15 15) au même format que le numéro vert TSS.</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> N°Cristal 09 69 32 15 15 <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 edf.bleuciel.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 21). »</i></p>
--	--	---

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>21. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS « • Les coordonnées du Distributeur sont les suivantes : Gaz Réseau Distribution France 6, rue Condorcet - 75009 Paris www.grdf.fr »</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 : « 21 COORDONNEES UTILES 21.2 Distributeur • Les coordonnées du Distributeur sont les suivantes : Gaz Réseau Distribution France 6, rue Condorcet - 75009 Paris www.grdf.fr »</p>
<p>21. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS 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</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 : « 21 COORDONNEES UTILES 21.3 Autres coordonnées utiles 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</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>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>ARTICLE 22 : DEFINITIONS</p>	<p>Cet article permet au consommateur d'avoir un glossaire, auquel il peut se rapporter. Toutefois, il serait préférable de placer ce paragraphe en début de CGV (comme pour l'électricité). De plus, certains termes, notamment des abréviations, sont employés dans les définitions alors même qu'ils n'ont pas encore été définis (RPD, PDL par exemple). Cela rend inefficace certaines définitions.</p> <p>Il serait opportun soit de définir en les abréviations avant de les employer dans les autres définitions, soit de les expliciter lors de leur première utilisation.</p> <p>De plus, certains termes mériteraient d'être ajoutés dans cet article.</p>	<p>Déplacer cet article « définitions » en début de CGV. De plus, 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 Spécial de Solidarité (TSS) - Dispositif de mesurage / comptage / compteur - Fond de solidarité pour le logement (FSL) - Tarif réglementé - Offre de marché - Distributeur (compléter la définition) - Acheminement / fourniture - Tarif d'acheminement - Relevé confiance
<p>Annexe 1 « Evolution des prix »</p> <p>I- Prix du gaz naturel</p> <p><i>« Le prix du gaz naturel toutes taxes comprises (TTC) figure sur les Conditions Particulières de Vente. Il correspond à la fourniture de gaz naturel et à la livraison à des conditions standard. Il comprend :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• une partie fixe qui correspond à l'abonnement annuel divisé en douze mensualités et qui est facturée à terme à échoir ;</i> <i>• une partie variable qui est proportionnelle à la consommation du Client et qui est égale au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh. Cette partie variable est facturée à terme échu. »</i> 	<p>Les termes échu / à échoir ne sont pas très parlants pour les consommateurs.</p>	<p>Proposition de rédaction :</p> <p><i>« Le prix du gaz naturel toutes taxes comprises (TTC) figure sur les Conditions Particulières de Vente. Il correspond à la fourniture de gaz naturel et à la livraison à des conditions standard. Il comprend :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• une partie fixe qui correspond à l'abonnement annuel divisé en douze mensualités pour les deux mois à venir ;</i> <i>• une partie variable, pour les deux mois précédents, qui est proportionnelle à la consommation du Client et qui est égale au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh. »</i>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>II- EVOLUTION DES PRIX « • La part complémentaire (A2) varie en fonction de l'évolution du tarif de transport de gaz naturel et de la part fixe du tarif de distribution de gaz naturel de la manière suivante : Si option Conso 1 : $A2 = T1 \text{ fixe} - 28,68 + 0,10 \cdot (TCS + TCL - 103,7) + 0,30 \cdot (TCR / NTR - 54,97)$ Si option Conso 2 : $A2 = T2 \text{ fixe} - 110,76 + 0,10 \cdot (TCS + TCL - 103,7) + 0,30 \cdot (TCR / NTR - 54,97)$ Si option Conso 3 : $A2 = T2 \text{ fixe} - 110,76 + 0,10 \cdot (TCS + TCL - 103,7) + 0,30 \cdot (TCR / NTR - 54,97)$ »</p>	<p>Dans ce paragraphe, les options Conso 1, Conso 2 et Conso 3 sont différenciées. Pourtant, elles ne sont pas définies.</p>	<p>Définir les options conso 1, conso 2 et conso 3.</p>
<p>II.1. Évolution du prix de l'abonnement « [...] La part principale (A1) évolue librement. Cette évolution fait l'objet, au moins un mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'article 19 des Conditions Générales de Vente. À défaut d'accord sur le nouveau Prix de la part A1, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle il a été informé du nouveau prix. »</p>	<p>Le client peut résilier à tout moment, sans condition. Cette clause prête à confusion.</p>	<p>Proposition de modification : « [...] La part principale (A1) évolue librement. Cette évolution fait l'objet, au moins un mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'article 19 des Conditions Générales de Vente. À défaut d'accord sur le nouveau Prix de la part A1, le client peut résilier son contrat sans frais conformément à l'article 14.1 des CGV. »</p>
<p>II.3. Indice de remplacement « [...] À défaut d'accord sur l'indice de remplacement, le Client pourra résilier son Contrat dans les Conditions fixées à l'article 14 des Conditions Générales de Vente. »</p>	<p>Le client peut résilier à tout moment, sans condition. Cette clause prête à confusion, car elle laisse entendre que dans certains cas la résiliation est soumise à conditions.</p>	<p>Proposition de modification : « [...] À défaut d'accord sur l'indice de remplacement, le client peut résilier son contrat sans frais conformément à l'article 14.1 des CGV. »</p>
<p>Liens Internet</p>	<p>Vérifier les sites Internet mentionnés, car ils ne fonctionnent pas tous.</p>	<p>Mettre à jour les liens vers sites et les liens hypertextes.</p>