

Analyse des CGV EDF TRV Particuliers en vigueur au 15 octobre 2011

Dans les CGV des tarifs réglementés d'EDF, l'utilisation de la dénomination EDF pour le fournisseur EDF aussi bien que pour le gestionnaire de réseau ERDF est un choix qui ne participe pas à la bonne information des consommateurs. Cela entretient la confusion entre les deux entités ERDF et EDF.

Au-delà de cet élément majeur, l'information des consommateurs pourrait être améliorée sur les points suivants :

- Rajouter un paragraphe « définitions » en début de CGV auquel le consommateur peut se référer lorsqu'il rencontre un terme qu'il ne connaît pas.
- Clarifier les informations pour les consommateurs en situation de précarité.
- Indiquer plus clairement le rôle de conseil du fournisseur.
- 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
Remarque générale	Certains termes utilisés ne sont pas définis clairement	Rajouter en début des CGV, un article « Définitions » (cf. CGV Offres de marché), incluant notamment : <ul style="list-style-type: none"> - Autorités concédantes - Point de livraison (PDL) - Tarif de première nécessité (TPN) - EDF/Fournisseur - ERDF/Distributeur - Acheminement / fourniture - Tarif d'acheminement / TURPE - Prorata Temporis (si pas expliqué au § 3.4) - Appareil de mesure et de contrôle / compteur - Fond de solidarité pour le logement (FSL) - Tarif réglementé - Offre de marché - Relevé confiance

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>§ conditions générales de vente d'électricité « Le service public se décline en deux missions confiées respectivement à Electricité Réseau Distribution France (ERDF) et à EDF SA [...] le terme "EDF" désigne les deux entités en charge de ces missions. »</p> <p>Dans toutes les conditions générales de vente, en particulier dans les articles 2, 4.1, 5.1, 5.3, 6, 7 et 9 :</p> <p>La dénomination EDF est indifféremment utilisée pour citer le fournisseur (EDF) et le gestionnaire de réseau de distribution (ERDF), ce qui contribue à entretenir la confusion des consommateurs sur les rôles de chaque acteur.</p>	<p>Aujourd'hui les consommateurs ont une faible connaissance du marché de l'électricité. En particulier, très peu savent que le gestionnaire de réseau est indépendant des fournisseurs. Dans le baromètre 2011 sur l'ouverture des marchés, réalisé par le MNE, plus de 60% des consommateurs ne savent pas quel est le rôle d'ERDF.</p> <p>De plus, la confusion entre ERDF et EDF est très fréquente. Les CGV actuelles entretiennent cette confusion sur le rôle des différents acteurs. Exemple : « [...] pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par EDF » (article 6.5)</p> <p>Pour finir, à plusieurs reprises, il est indiqué qu'une information est disponible « sur simple demande auprès d'EDF ». Pour le consommateur, il est donc impossible de savoir s'il doit s'adresser à son fournisseur EDF ou au gestionnaire de réseau ERDF, notamment pour les informations dont il est indiqué qu'elles sont « disponibles sur le site www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande auprès d'EDF. »</p>	<p>En préambule :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer le rôle d'EDF fournisseur et le rôle d'ERDF, gestionnaire de réseau de distribution (distributeur). - Indiquer qu'ERDF est le gestionnaire de réseau pour l'ensemble des fournisseurs. <p>Dans toutes les CGV, séparer de façon distincte les missions qui relèvent du fournisseur EDF et celles qui relèvent du distributeur ERDF.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE <i>« [...] le client souhaite bénéficier du tarif réglementé de vente d'électricité, conformément à la réglementation en vigueur. »</i></p>	<p>Il est indiqué qu'il s'agit des CGV pour les tarifs réglementés. En revanche, il n'est pas précisé qu'il existe d'autres types d'offres.</p>	<p>Proposition de rédaction en fin d'article : <i>« Il existe également des offres de marché auxquelles le client peut choisir de souscrire. Il pourra ensuite revenir au tarif réglementé de vente s'il le souhaite. Il existe également, sous condition de ressources un tarif social, appelé tarif de première nécessité (article 8.5). »</i></p>
<p>3.1. Souscription du contrat • Date de prise d'effet</p>	<p>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 ».)</p>	<p>Rajouter en fin de paragraphe la phrase suivante : <i>« La date de prise d'effet du contrat figure sur la première facture adressée au Client. »</i></p>
<p>3.4 Résiliation du contrat • Résiliation du contrat par le client <i>« Les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur font l'objet soit d'un relevé spécial, soit d'une estimation prorata temporis, soit d'un autorelevé communiqué par le client. »</i></p> <p>[...] <i>« Les consommations pourront également faire l'objet d'un relevé spécial ou d'une estimation prorata temporis »</i></p>	<p>Il serait préférable d'indiquer que l'index de changement de fournisseur n'est généralement pas relevé par le distributeur, mais fait l'objet d'une estimation de la part de ce dernier, en tenant compte le cas échéant de l'auto-relevé communiqué par le client. Par ailleurs, le terme latin « <i>prorata temporis</i> » est peu compréhensible par les consommateurs. Il convient soit de l'exprimer en français, soit de le définir dans un article « définition » à créer. Les modalités de l'estimation de consommation ne sont pas précisées</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. »</i></p> <p><i>« Les consommations pourront également faire l'objet d'un relevé spécial ou être estimées par le distributeur ERDF sur la base de l'historique du client ou de consommations moyennes de clients aux caractéristiques similaires ».</i></p>
<p>3.4 Résiliation du contrat • Résiliation du contrat par EDF <i>« EDF pourra résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au client et restée sans effet dans un délai de trente jours. Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures adressées par EDF, EDF pourra résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 8-4. »</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 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>4. Caractéristiques des tarifs réglementés 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 certain que leur automaticité pourra bien avoir lieu dans tous les cas.</p> <p>La mention du TPN est faite mais uniquement dans la rubrique « Paiement des factures » (article 8.5). Il serait plus clair de mentionner leur existence dès l'article 4. D'autant plus qu'à l'article 8.4, il est fait référence au TPN, alors qu'il n'a pas encore été mentionné.</p>	<p>Rajouter après le 4.1, un article « 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'automaticité, du 1^{er} paragraphe de l'article 8.5).</p>
<p>4.1 Choix et structure des tarifs réglementés « <i>Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par EDF, fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics.</i> »</p>	<p>Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins mais également sur la base des conseils tarifaires fournis par le conseiller clientèle. C'est indiqué à l'article 4.3 mais, pour une meilleure information du consommateur, il serait préférable de le rappeler dans cet article.</p>	<p>Proposition de modification : « <i>Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins et des conseils tarifaires donnés par EDF dans les tarifs proposés par EDF, fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics.</i> »</p>
<p>4.1 Choix et structure des tarifs réglementés « <i>Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition, et un prix de kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif.</i> »</p>	<p>Le montant dépend de la puissance et également de l'option tarifaire, ce qui n'est pas indiqué. De plus, la présentation du prix du kWh n'est pas très explicite. Cela est plus détaillé dans les CGV « offres de marché ».</p>	<p>Proposition de modification : « <i>Chaque tarif comporte :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (base ou Heures Pleines/Heures Creuses) ;</i> - <i>un prix unitaire du kWh consommé. Il dépend de la puissance souscrite et de l'option tarifaire. Pour une même puissance, il est toujours le même pour l'option base ; il est différent selon que les kWh sont consommées pendant les heures pleines ou pendant les heures creuses pour l'option Heures Pleines/Heures Creuses.</i> »

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
4.1 Choix et structure des tarifs réglementés « En cas de non-acceptation par le client de cette modification d'horaires, le client peut résilier son contrat dans les conditions de l'article 3-4. »	Cette clause semble indiquer qu'il existe des cas où le client ne peut pas résilier. Ce qui est inexact.	Proposition de modification : « [...] <i>En cas de non-acceptation par le client, il peut résilier son contrat sans frais conformément à l'article 3.4.</i> » <i>Ou suppression de la mention</i>
4.1 Choix et structure des tarifs réglementés « [...] 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'anticiper l'heure précise 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.
4.2 Mise en extinction -Suppression de tarif	Les consommateurs ne sont pas informés des tarifs mis en extinction	Préciser les références du document qui mentionne les tarifs en extinction
4.3 Conseil tarifaire « Sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins, EDF le conseille sur le tarif à souscrire pour son point de livraison lors de la conclusion du contrat. Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. EDF s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation. »	Il est bien indiqué qu'EDF a un rôle de conseil au moment de la souscription du contrat. Cependant, il est important que le fournisseur ait également un rôle de conseil en cours de contrat, en particulier dans les deux cas suivants : - 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).	Proposition de rédaction : « Sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins, EDF le conseille sur le tarif à souscrire pour son point de livraison lors de la conclusion du contrat. Il appartient au client <i>de contacter EDF pour s'assurer</i> de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. <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> »
4.3 Conseil tarifaire « [...] 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. »	Cette clause n'est pas claire. Cela signifie-t-il que : - des frais sont facturés par EDF en plus de ceux facturés par ERDF ? - des frais sont facturés à chaque changement de puissance ?	Préciser la clause, en indiquant notamment comment accéder au montant de ces frais (ceux facturés par EDF pour le compte d'ERDF, et le cas échéant, ceux facturés en sus par EDF)

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>4. Caractéristiques des tarifs réglementés Concernant l'acheminement, il est seulement indiqué à l'article 4.1 « <i>chacun de ces termes intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux</i> », sans plus d'explications.</p>	<p>Pour une meilleure information des consommateurs, il serait opportun d'indiquer comment est déterminé la part acheminement, et en particulier la formule tarifaire d'acheminement choisie par EDF selon l'option tarifaire. C'est ce qui est fait dans les CGV « offre de marché ».</p>	<p>Rajouter dans l'article 4.1, après « <i>chacun de ces termes intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux</i> », la mention « <i>(voir article 4.4 Prix de l'acheminement)</i> ». Rajouter un article expliquant l'acheminement et la formule tarifaire choisie (cf. CGV offre de marché §7.1). Proposition de rédaction : « 4.4 Prix de l'acheminement <i>Le prix de l'acheminement permet de couvrir les coûts d'accès et d'utilisation du réseau. Son montant est déterminé par le Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE), fixé par les pouvoirs publics et accessible sur le site www.erdfdistribution.fr. Son montant est indiqué sur les factures adressées au Client et dépend de la formule tarifaire d'acheminement choisie. En fonction de l'option de prix et du niveau de puissance souscrite retenus par le Client, la formule tarifaire d'acheminement est choisie de la façon suivante :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Client ayant retenu l'option base : TURPE Courte Utilisation Sans Différenciation Temporelle ;</i> • <i>Client ayant retenu l'option heures creuses avec une puissance inférieure ou égale à 18 kVA : TURPE Moyenne Utilisation Avec Différenciation Temporelle ;</i> • <i>Client ayant retenu l'option heures creuses avec une puissance supérieure à 18 kVA : TURPE Courte Utilisation Sans Différenciation Temporelle. »</i>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité « [...] » • lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part d'EDF d'interruptions dues aux faits de tiers. »	Ce cas de force majeure est incompréhensible	Reformuler. Peut-être : « • lorsque la fourniture d'électricité est affectée <i>par des interruptions accidentelles dues aux faits de tiers, sans faute de la part d'ERDF.</i> »
5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité « De manière générale, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. EDF reste responsable du non-respect de ses obligations contractuelles telles que mentionnées à l'article 5-1 des présentes Conditions Générales de Vente. EDF se tient à la disposition du client pour le conseiller. »	Quelles précautions les clients doivent-ils prendre pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture ? Il serait utile de préciser ce point. La mention « EDF se tient à la disposition du client pour le conseiller. » est trop vague.	Préciser, avec des exemples, les précautions que les clients doivent prendre pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.
5-3 Détermination des quantités « La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par EDF ou communiqué par le client ou, à défaut, l'index estimé par EDF sur la base des consommations précédentes. »	La formulation n'est pas claire : - Utiliser le terme « consommation » plutôt que « quantités » - Utiliser le terme « période tarifaire » (comme au § 4.1) plutôt que « poste tarifaire »	Proposition de rédaction : « 5-3 Détermination <i>de la consommation</i> La consommation d'électricité est calculée, dans chaque <i>période</i> tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par <i>ERDF</i> ou communiqué par le client ou, à défaut, l'index estimé <i>par ERDF ou par EDF</i> sur la base des consommations précédentes. »
5-4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative d'EDF « Dans un souci de sécurité ... »	EDF devrait préciser que la suspension de fourniture ne saurait avoir lieu sans information préalable du consommateur	Préciser le délai dans lequel le consommateur est informé de la suspension de sa fourniture d'énergie.
6. Matériel de livraison de mesure de l'électricité Utilisation du terme « appareils de mesure et de contrôle » dans tout l'article.	Le terme « appareils de mesure et de contrôle » n'est pas parlant pour un consommateur. Il faudrait définir le terme.	Définir le terme « appareils de mesure et de contrôle » dans l'article ou créer un article « Définitions ». Reprendre la définition présente dans l'article 19 des CCAC d'ERDF.

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>6.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle <i>« [...] les agents d'EDF doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. »</i></p>	<p>L'article n'indique pas que le client doit être informé en amont de l'intervention du distributeur ERDF.</p>	<p>Ajouter une mention du type <i>« Le client dont le compteur n'est pas accessible doit être préalablement informé de l'intervention d'ERDF »</i></p>
<p>6.4 Dysfonctionnement des appareils <i>« En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du client. À défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables. »</i></p>	<p>Le terme <i>« quantité d'énergie livrée »</i> n'est pas clair pour le consommateur. Il serait préférable d'utiliser, comme dans le reste des CGV, le terme <i>« consommation d'électricité »</i>.</p> <p>Il n'est pas indiqué que, pour tenir compte de la marge d'erreur, 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>Remplacer le terme <i>« quantité d'énergie livrée »</i> par <i>« consommation d'électricité »</i>.</p> <p>Rajouter après le paragraphe une phrase concernant l'abattement de 10% sur l'estimation. Proposition de rédaction : <i>« Pour la rectification de la facturation, sur la période de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, un abattement de 10% en faveur du client est appliquée à l'estimation de la consommation d'électricité, afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. »</i></p>
<p>6.5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs</p>	<p>La seule « information par EDF de son passage ne suffit pas à garantir la présence du client.</p> <p>Rappeler au consommateur qu'un relevé spécial peut être sollicité par le fournisseur comme le distributeur pour l'établissement, à l' » échéance annuelle, d'une facture sur la base d'un relevé.</p>	<p>Il devrait être précisé que le client indisponible à la possibilité de demander d'un commun accord avec ERDF un autre rendez-vous</p> <p>Préciser que le fournisseur ou le distributeur peut solliciter un relevé spécial, lorsque le compteur n'a pas été relevé depuis un an.</p>
<p>7-1 Établissement de la facture <i>« Chaque facture d'électricité comporte notamment :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation ;</i> <i>• la consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation ; »</i> 	<p>Concernant l'abonnement : Le montant de l'abonnement correspond à la période suivante de facturation, c'est-à-dire qu'il s'agit d'une avance de trésorerie. La formulation n'est pas très claire.</p> <p>Concernant la consommation : En cas d'absence de relevé, l'estimation de la consommation d'électricité peut être faite par ERDF ou EDF. Pour une meilleure information du consommateur, il serait nécessaire de l'indiquer.</p>	<p>Modifier l'article, comme suit :</p> <p><i>« • le montant de l'abonnement sur la prochaine période de facturation (paiement d'avance). • la consommation d'électricité (relevée par ERDF, estimée par ERDF ou estimée par EDF) et son montant sur la période de facturation ; »</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>7-1 Établissement de la facture <i>« Dans le cas où EDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins deux jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'EDF, EDF verse un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. »</i></p>	<p>Tel qu'indiqué, le consommateur comprend qu'en cas de rendez-vous manqué du fait d'EDF (en réalité ERDF), EDF verse <u>de façon systématique</u> un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Or ce n'est pas le cas aujourd'hui. De plus, le terme « <i>frais</i> » paraît inapproprié du point de vue du consommateur : le terme « <i>dédommagement</i> » serait préférable.</p>	<p>Il convient, soit qu'EDF applique de façon systématique le versement d'un « <i>frais</i> » en cas de rendez-vous manqué du fait d'ERDF, soit qu'elle indique que, pour l'obtenir, le client doit en faire la demande. Remplacer le terme « <i>frais</i> » par « <i>dédommagement</i> ».</p> <p>Proposition de modification du paragraphe : <i>« 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 deux jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué de son fait, le client peut obtenir une indemnité de dédommagement d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Ce dédommagement est versé sur demande du client par ERDF. Son montant figure dans le Catalogue des Prestations ERDF disponible sur le site www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande auprès du fournisseur EDF. »</i></p>
<p>7-2 Modalités de facturation</p>	<p>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></p>	<p>Il est nécessaire 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></p>
<p>7-2 Modalités de facturation <i>« [...] En cas de désaccord du client sur la modification de son rythme de facturation, celui-ci est en droit de résilier son contrat conformément à l'article 3-4. »</i></p>	<p>Cette clause semble indiquer qu'il existe des cas où le client ne peut pas résilier. Ce qui est inexact.</p>	<p>Proposition de modification : <i>« [...] 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 3.4. »</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>7-2 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 de l'accès au compteur du client. »</p>	<p>Par cette phrase, ERDF semble se dégager de ses responsabilités concernant l'accès au compteur par le client.</p>	<p>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, <i>sauf si le client n'a pas permis l'accès à ses compteurs au gestionnaire de réseau ERDF (voir article 6-5).</i> »</p>
<p>7-2 Modalités de facturation « [...] Sous réserve de compatibilité avec l'option souscrite par le client, 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. Quatre fois par an, avant chaque facture intermédiaire, le client reçoit un avis l'invitant à retourner à EDF le relevé de son compteur avant une date limite. Si le client renvoie à EDF son relevé après cette date limite, il reçoit une facture estimée. Une facture sur index estimés pourra également être adressée au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • si son compteur n'a pas pu être relevé ; • lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles. Après information du client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations réelles antérieures du client ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire sur la période concernée. » 	<p>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.</p> <p>« Sous réserve de compatibilité avec l'option souscrite par le client » n'est pas clair. Il est nécessaire d'indiquer clairement les cas où les clients peuvent souscrire au service « Relevé confiance ».</p> <p>La mention « les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles » n'est pas claire. Tel que rédigé, on ne comprend pas s'il s'agit du relevé effectué par le distributeur ERDF ou par le consommateur.</p>	<p>Pour une meilleure lisibilité, créer un paragraphe « Relevé confiance (auto-relevé) » (7.3) et décaler les suivants.</p> <p>Proposition de rédaction : « Les clients recevant des factures tous les deux mois peuvent souscrire gratuitement, et sur simple demande, au service d'auto-relevé « Relevé Confiance ». Ce service permet au client de n'être facturé que sur la base de ses consommations réelles. [...] »</p> <p>Proposition de modification des deux « puces » : « • si son compteur n'a pas pu être relevé <i>au cours des 12 derniers</i> ; • lorsque les index relevés <i>et transmis par le client dans le cadre du « Relevé confiance »</i> paraissent incohérents avec les consommations habituelles. [...] »</p> <p>Rajouter le terme « relevé confiance » dans l'article « Définitions ».</p>


<p>7.4 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>
---	--	---

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>8-1 Paiement des factures <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 de l'article 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 co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures. »</i></p>
<p>8-2 Modes de paiement <i>« • Mensualisation avec prélèvement automatique [...] la mensualisation permet au client de lisser ses paiements sur une période de douze mois en payant un montant identique tous les mois, pendant dix ou onze mois. »</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 ou d'un auto-relevé du consommateur (généralement au bout de 6 mois), 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 clientèles 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>8-4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement <i>« [...] sa fourniture pourra être réduite ou suspendue »</i></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>8-4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement « 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. »</p>	<p>L'article « L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles » 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 : « 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 : « 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 8-5). »</p>
<p>8-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité • Tarification spéciale « produit de première nécessité » (« TPN »)</p>	<p>La mention de l'existence du TPN devrait être faite dès l'article 4, 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 4. Garder ici une description succincte y faisant référence.</p> <p>Rajouter le TPN dans l'article « définitions ».</p>
<p>8-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)</p>	<p>La présentation du dispositif, notamment les cas où le client ne peut pas être coupé n'est pas présenté de façon claire. Elle l'est davantage dans les CGV « offre de marché »</p>	<p>Reprendre les articles 12.2 et 12.3 des CGV « offres de marché » qui sont plus claires.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>8-6 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>« EDF rembourse ce montant au client au plus tard sur la facture suivante » 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.</p> <p>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>8-6 Délai de remboursement <i>« • Dans le cas particulier prévu à l'article 7-4 susvisé, EDF s'engage à rembourser au client un éventuel trop-perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois 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.</p> <p>De plus, cf. arrêté facture</p>	<p>Proposition de modification : <i>« • Dans le cas particulier d'une contestation de facturation (voir l'article 7.4), [...] »</i> <i>+ prise en compte arrêté facture</i></p>
<p>8-7 Contribution au Service Public de l'Électricité Et 8-8 Taxes et contributions</p>	<p>Pourquoi y a-t-il un article spécifique sur la CSPE et pas sur les autres taxes ? Cela crée de la confusion.</p> <p>Il n'est pas précisé que certaines taxes sont locales.</p> <p>Le terme « prix afférent » n'est pas très compréhensible.</p>	<p>Supprimer l'article 8.7 sur la CSPE.</p> <p>Dans l'article 8.8, rajouter une phrase indiquant que certaines taxes dépendent de la localisation géographique (commune et département).</p> <p>Remplacer « <i>Le prix afférent au présent contrat</i> » par « <i>Le prix mentionné dans le présent contrat</i> ».</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ <i>« [L'installation électrique intérieure du client] doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et entretenue aux frais du propriétaire ou du client, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique exploité par EDF et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public. »</i></p>	<p>Ce paragraphe manque de précision. Quels troubles de fonctionnement sur le réseau peuvent être créés à cause d'une installation électrique intérieure ? De même comment une installation électrique intérieure, même défectueuse peut-elle compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau ?</p>	<p>Préciser les troubles et les risques de sécurité qui peuvent être générés par une installation électrique défectueuse sur le réseau.</p>
<p>11. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES <i>« 11-2 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).</i></p> <p><i>Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents. »</i></p>	<p>Ce paragraphe semble se référer uniquement aux modes de résolution externes des litiges ; pourtant il concerne l'ensemble de l'article 11 (interne et externe).</p>	<p>Proposition de rédaction : <i>« 11-2 Modes de règlement externes Dans le cas où le différend avec EDF 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></p> <p><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>
<p>12. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES <i>« [...] En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification. »</i></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 3.4. »</i> <i>Ou suppression de la mention</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>13. 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 EDF, distributeur ERDF 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 : « 13 COORDONNEES UTILES 13.1 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></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 articles où il est indiqué « sur simple demande auprès d'EDF », rajouter : (voir coordonnées dans l'article 13). »</i></p>
<p>13. 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 EDF, distributeur ERDF et autres) ne sont pas présentées de façon très claire pour les consommateurs.</p>	<p>Proposition de modification : « 13 COORDONNEES UTILES 13.2 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>13. 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 EDF, distributeur ERDF 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 : « 13 COORDONNEES UTILES 13.3Autres 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>