

# Conditions Générales de Vente d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients résidentiels en Corse et dans les départements et collectivités d'Outre-Mer

1<sup>er</sup> Juillet 2023

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes ou leurs groupements, ou exceptionnellement les collectivités) auxquelles la loi a donné compétence pour organiser localement le service public.

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées pour les zones non interconnectées au territoire métropolitain continental, à Électricité de France (EDF) :

- la mission de fournir les clients raccordés aux Réseaux Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- la mission de développer et d'exploiter les RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité. Cette mission est exercée dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires. L'ensemble des coûts supportés par le gestionnaire de Réseau (GRD) est couvert dans la mesure où ces coûts correspondent à ceux d'un GRD efficace.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont été élaborées en concertation avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). À ce titre, elles sont établies conformément au cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client. Ce cahier des charges est consultable auprès d'EDF et des autorités concédantes.

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux clients résidentiels. Elles portent à la fois sur la fourniture d'électricité et sur son acheminement. Elles comprennent également la tarification spéciale «Produit de première nécessité» (TPN) pour les collectivités d'Outre-Mer de Saint Barthélemy et Saint Martin. Elles sont applicables aux clients résidentiels situés en Corse et dans les départements et collectivités d'Outre-Mer, alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Les engagements d'EDF vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à son égard, sont décrits dans les présentes Conditions Générales.

## 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site internet EDF.fr, en sélectionnant le territoire de son choix. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, conformément à la réglementation en vigueur. Les prestations d'EDF et leurs prix figurent dans le Catalogue des prestations d'EDF en vigueur (ci-après le «Catalogue des Prestations»), disponible également sur le site internet EDF.fr de chaque territoire.

## 3. CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

### 3-1 Souscription du contrat

#### • Date de conclusion

Le contrat est conclu à la date de sa signature et remis au client accompagné des CGV. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le client choisit de souscrire son

contrat par téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le client au téléphone. Le contrat et les CGV lui sont adressés par voie électronique ou postale.

En cas de modification de puissance et/ou d'option tarifaire, un nouveau contrat est adressé au client par voie électronique ou postale.

#### • Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service fixée avec le client sans préjudice de l'application du droit de rétractation. En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client.

#### • Droit de rétractation

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 quatorze jours à compter de la date de conclusion du contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client informe EDF de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d'EDF par tous moyens.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

### 3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, EDF demande le nom du ou des clients. Cette information est reprise sur la première facture. Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne peut en aucun cas être cédée à des tiers, même gratuitement.

### 3-3 Durée du contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

### 3-4 Résiliation du contrat

#### • Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment sans pénalité. Le client est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation. En cas de résiliation le client doit informer EDF de la résiliation du contrat par tout moyen lorsque le client est en situation d'emménagement et sur papier ou sur support durable dans les autres cas (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF). La

résiliation prend effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la demande.

#### • Résiliation du contrat par EDF

EDF peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au 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, EDF peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 8-4.

#### • Dans tous les cas de résiliation

Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le client le jour de la résiliation et communiqué à EDF,
- soit d'une estimation prorata temporis, réalisée par EDF, basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF).

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur numérique communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation prorata temporis ou d'un relevé spécial dans les mêmes conditions que ci-dessus.

Si des consommations sont enregistrées sur un point de livraison qui n'a pas fait l'objet d'une souscription de contrat, une interruption de cette fourniture pourra être effectuée par EDF sans prévenance. L'utilisateur du RPD sans contrat de fourniture ne pourra engager la responsabilité d'EDF pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence.

## 4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

### 4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par EDF sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles sur le site internet d'EDF de chaque territoire et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande par voie postale ou électronique selon son choix.

Le client choisit son tarif en s'assurant de la bonne adéquation de ce dernier à ses besoins et en fonction du conseil tarifaire d'EDF. Les caractéristiques du tarif choisi figurent dans le contrat adressé au client ainsi que sur chaque facture. Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (par exemple : Base, Heures Pleines / Heures Creuses...). Chacun de ces termes intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont fixés par EDF et peuvent varier d'un client à l'autre. Ils sont inscrits sur les factures des clients. EDF peut être amenée à modifier ces horaires, moyennant un



préavis de six mois. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires prévus. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

#### 4-2 Mise en extinction - Suppression d'une option tarifaire

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée à la suite d'une décision des pouvoirs publics. Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'une option tarifaire n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite, notamment de la puissance souscrite. Ainsi, lorsque le client demande à EDF une modification de l'option tarifaire souscrite, il est informé qu'il perd le bénéfice de l'option tarifaire en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire mise en extinction ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 7-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte l'option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client. Quand une option tarifaire est supprimée, EDF en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression de l'option tarifaire, le client se verra appliquer le tarif correspondant prévu par la décision des pouvoirs publics de suppression de ladite option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge d'EDF.

#### 4-3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, EDF conseille le client sur le tarif à souscrire pour son point de livraison, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins. Les conseillers peuvent également dispenser des conseils sur les économies d'énergie et les écogestes associés. Des informations sont également disponibles sur les sites internet d'EDF de chaque territoire.

En cours de contrat, le client peut contacter EDF pour 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.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment, ce changement peut donner lieu à la facturation de frais. De même, une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après une diminution, occasionne la facturation d'un frais dont le montant figure sur le catalogue de prestations. En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

### 5. CONTINUITÉ, QUALITÉ ET INTERRUPTION DE L'ÉLECTRICITÉ

#### 5-1 Continuité et qualité de l'onde

**EDF s'engage :**

- à délivrer au client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique et respectant les standards de qualité (articles D322-1 à D322-10 du code de l'énergie). La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. EDF maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en

courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz (60 Hertz pour Saint-Martin et Saint-Barthélemy). Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR,

- à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique.

Ces engagements en matière de continuité et de qualité de l'onde ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrit dans l'article 10.1 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques,
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, sur le site internet EDF de chaque territoire, l'application mobile ou par voie de presse. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- dans les cas cités à l'article 5-2 des présentes Conditions Générales,
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'EDF, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers.

EDF assure les interventions nécessaires au dépannage. Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 d'EDF est indiqué sur les factures.

En cas de coupure longue, d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, EDF verse une pénalité au bénéfice du client concerné. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD.

Toutefois, en cas de coupure liée à l'un des événements exceptionnels assimilés à des cas de force majeure telle que définie dans l'article 10.1, conformément aux dispositions définies par la Commission de Régulation de l'Énergie, EDF versera à ses clients une pénalité égale, à la date d'établissement des présentes CGV, à 10 % du montant de la pénalité normalement applicable.

Ces seuils et montants de pénalités sont susceptibles d'évoluer en fonction des décisions de la Commission de Régulation de l'Énergie. Cette pénalité s'applique sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de l'article 10.1.

Dès l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires relatives aux tarifs d'utilisation du RPD, elles se substituent le cas échéant aux stipulations figurant ci-dessus.

À titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT) :

- cette indemnité est versée pour toute interruption d'alimentation d'une durée supérieure à 5 heures due à une défaillance imputable au réseau public de distribution géré par le GRD, y compris lors d'événements exceptionnels,
- elle est déterminée par kVA de puissance souscrite, par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures, avec des modalités différentes selon que l'on soit en situation d'événements exceptionnels ou pas,
- elle s'applique automatiquement sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun.

Il appartient au client de prendre les précautions utiles, adaptées à ses usages, 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 au présent article 5-1. EDF se tient à la disposition du client pour le conseiller.

#### 5-2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative d'EDF

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, EDF peut procéder à la suspension de fourniture ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,

- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables,
  - danger grave et immédiat porté à la connaissance d'EDF,
  - modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par EDF, quelle qu'en soit la cause,
  - trouble causé par le client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres clients ou la distribution d'électricité,
  - usage illicite ou frauduleux de l'électricité dûment constaté par EDF,
  - refus du client de laisser EDF accéder pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage. EDF peut lui signifier sa demande par tous canaux (mail, SMS, courrier ou téléphone).
  - si le CoRDIS prononce à l'encontre du client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie,
  - refus du client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement,
  - raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du client,
  - opérations d'investissement, de maintenance ou de mise en conformité du réseau. Dans ces cas, les clients seront informés préalablement sur le site internet, l'application mobile ou par voie de presse.
- EDF peut procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du client en cas de non-paiement des factures, conformément aux articles 8-3, 8-4 et 8-5.

### 6. DISPOSITIF DE COMPTAGE

EDF est chargée du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

#### 6-1 Description et propriété du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage comprend notamment le compteur pour l'enregistrement des données de consommation et le disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le compteur numérique communicant, ou par le disjoncteur de branchement lorsque le client ne dispose pas d'un compteur numérique communicant.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Le dispositif de comptage est fourni, posé et scellé par EDF. Il fait partie du domaine concédé.

EDF peut procéder à la modification ou au remplacement des éléments du dispositif de comptage en fonction des évolutions technologiques. La pose d'un compteur numérique s'effectue ainsi à l'initiative d'EDF et conformément aux dispositions des articles R341-4 à 8 du code de l'énergie.

#### 6-2 Entretien et vérification du dispositif de comptage

EDF est en outre chargée du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondants sont à la charge d'EDF sauf détérioration imputable au client.

Le client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par EDF, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge d'EDF si ces éléments ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF.

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à EDF d'effectuer la pose, l'entretien et la modification du dispositif de comptage. Dans le cadre du déploiement des compteurs numériques communicants, le client doit laisser EDF procéder

au remplacement du compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie. De même, le client devra permettre à EDF d'effectuer le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue à EDF en application de l'article L322-8 du code de l'énergie.

### 6-3 Dysfonctionnement du dispositif de comptage

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par EDF, une rectification des consommations est effectuée par EDF. Cette rectification est établie par comparaison à des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné. À défaut d'historique disponible et exploitable, la consommation d'électricité est déterminée sur la base de celle de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique). Par principe, les estimations de consommations établies par EDF pour l'établissement de la facture rectificative font foi, sauf justification contraire apportée par le client, suivant les modalités mentionnées dans la facture rectificative. Le client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

### 6-4 Accès aux installations pour le relevé des compteurs

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à EDF d'effectuer le relevé du compteur au moins une fois par an. La date estimative de la relève est indiquée sur la facture du client. De plus, les clients absents lors de la précédente relève, sont informés au préalable du prochain passage d'EDF.

Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, EDF peut demander un rendez-vous avec le client pour un relevé spécial qui sera facturé dans les conditions prévues au catalogue des prestations.

Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé à EDF (auto-relevé). Un SMS lui rappelant les modalités de transmission de ses index lui est adressé par EDF. Néanmoins, l'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser EDF accéder à son compteur.

En cas de non-respect de cette obligation, EDF pourra interrompre la fourniture à condition d'en avoir informé le client au préalable, par lettre recommandée avec Accusé de Réception, dans un délai d'un mois après envoi du courrier.

De même, le client devra permettre à EDF d'effectuer le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue à EDF en application de l'article L322-8 du code de l'énergie.

## 7. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

### 7-1 Établissement de la facture

Chaque facture est adressée au client par courrier ou mise à sa disposition sur un support électronique. La facture électronique est proposée au client dans le respect des obligations du code de la consommation. L'adresse électronique est utilisée dans la relation entre le client et EDF. Le client a accès à ses factures archivées dans son espace client pendant une durée de 5 ans, sauf en cas de résiliation du contrat. Le client s'engage à informer EDF de tout changement d'adresse électronique. Le client peut s'opposer à tout moment à la facture électronique et recevoir une facture papier à l'adresse postale qu'il aura communiquée lors de la souscription de son contrat. La facture est établie conformément à la réglementation en vigueur. Conformément à l'arrêté facture du 18 avril 2012, elle précise notamment le montant de l'abonnement, la consommation (sur la base d'un relevé réel du compteur ou d'une estimation), les taxes et contributions et la date limite de paiement. Elle comporte également, s'il y a lieu, la date de réalisation des prestations annexes, leur intitulé ainsi que le montant des frais correspondants. Le catalogue de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur le site internet d'EDF de chaque territoire ou sur simple demande auprès d'EDF. EDF

informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

Dans le cas où EDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins deux jours ouvrés avant la date fixée. À défaut de prévention et si le rendez-vous est manqué du fait d'EDF alors que la présence du client était obligatoire, EDF verse automatiquement au client concerné une indemnité de dédommagement dont le montant est égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par EDF est manqué du fait du client, EDF facture au client un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le client a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si le client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, EDF procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations en vigueur disponible sur le site internet edf.fr.

### 7-2 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le client opte pour la mensualisation ou une facturation semestrielle, les factures lui sont adressées tous les deux mois.

EDF adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, si le client a permis l'accès à ses index à EDF. Les autres factures dites «intermédiaires» sont établies sur la base des consommations estimées du client. Selon les situations, les estimations réalisées par EDF sont basées sur :

- la consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- ou si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à EDF ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet, par téléphone ou tout moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Le client peut également souscrire au service «Relevé Confiance», disponible gratuitement et sur simple demande, qui lui permet de recevoir un avis l'invitant à retourner à EDF le relevé de son compteur avant la date limite.

Lorsque les index auto-relevés par le client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par EDF, la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus.

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur numérique communicant, les factures sont établies en fonction des index télérelevés par EDF. En cas d'échec de télérelevé, la facture du client est établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus.

### 7-3 Changement de tarif en application d'une décision des pouvoirs publics

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Les modifications de tarif sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

### 7-4 Contestation et régularisation de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

### • Contestation par le client

En application de l'article 2224 du code civil, le client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

### • Régularisation par EDF

En application du code de la consommation, EDF peut régulariser des factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

De plus, depuis le 17 août 2016, la régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsqu'EDF a signifié au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle,
- en cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un «forfait Agent assermenté» dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

## 8. PAIEMENT DES FACTURES

### 8-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, EDF peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate, d'envoi de SMS ou de mail. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 15 €. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par EDF.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de pluralité de clients pour un même contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

### 8-2 Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat, et en informe EDF par tout moyen.

- Prélèvement automatique, TIP, chèque, carte bancaire,
- Mensualisation avec prélèvement automatique : pour en bénéficier, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet au client de lisser ses paiements en payant un montant identique tous les mois, pendant dix mois. À cette fin, EDF et le client arrêtent d'un commun accord un échéancier de paiements mensuels et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique. L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et le montant des prélèvements mensuels, à la suite d'un relevé par EDF ou d'un auto-relevé. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client. Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au client sur la base des consommations réelles relevées ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation. Cette facture de régularisation donnera lieu à un 11<sup>e</sup> et éventuellement un 12<sup>e</sup> prélèvement suivant le montant à régulariser.

En cas de trois rejets de prélèvement sur 12 mois glissants, EDF suspendra la mensualisation. Elle



sera automatiquement résiliée. Les factures seront adressées au client tous les deux mois.

- Espèces : le client a la possibilité, muni de sa facture, de régler en espèces sans frais, suivant les cas, dans les bureaux de Poste ou aux bornes de paiement prévues à cet effet et installées par EDF.
- Chèque énergie, conformément aux articles R124-1 et suivants du code de l'énergie.

Ces modalités pratiques font l'objet d'une information sur le site [edf.fr](http://edf.fr) ou sur simple appel à EDF.

### 8-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- soit au(x) client(s) à l'adresse du point de livraison,
- soit au(x) client(s) à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) client(s).

Dans tous les cas, le(s) client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

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

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 8-5, EDF informe le client conformément à la réglementation en vigueur, cette information valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours calendaires par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre EDF et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, EDF avise le client conformément à la réglementation en vigueur, cette information valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours calendaires, sa fourniture sera réduite ou suspendue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours calendaires après l'échéance de ce délai de vingt jours, EDF pourra résilier le contrat de plein droit.

Le client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement, les clients bénéficiaires du « TPN » (Saint Barthélemy et Saint Martin), les clients bénéficiaires d'un chèque énergie s'étant fait connaître d'EDF ou se faisant connaître au moment de la coupure, tels que mentionnés à l'article 8-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

### 8-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

#### • Tarification spéciale « Produit de première nécessité » (« TPN ») à Saint Barthélemy et Saint Martin

Dans ces deux Collectivités d'Outre-Mer, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture d'électricité de sa résidence principale de la tarification spéciale « produit de première nécessité ».

#### • Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie, conformément aux articles R124-1 et suivants du code de l'énergie, d'un chèque énergie, qui peut servir au paiement de ses factures d'électricité. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr), sur le site internet d'EDF de chaque territoire et sur simple appel au 0 805 204 805 (services et appels gratuits).

#### • Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À

compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, EDF peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours calendaires après en avoir avisé le client par courrier.

#### • Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 8-4 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- si le client est bénéficiaire du « TPN » (St Barthélemy et St Martin) ou d'un chèque énergie valide conformément aux articles R124-1 et suivants du code de l'énergie,
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'EDF,
- si sa situation relève d'une convention signée entre EDF et le département de résidence du client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

### 8-6 Délai de remboursement

#### • En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :

- si le client est en prélèvement automatique, il est remboursé sous quinze jours après l'édition de la facture, quel que soit le montant du trop-perçu ;
- si le client n'est pas en prélèvement automatique, le remboursement est déclenché sous quinze jours à compter de l'édition de la facture, lorsque le trop-perçu est supérieur ou égal à 25 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du client sauf si le client fait une demande de remboursement à EDF, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

#### • En cas de résiliation du contrat :

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

#### • En cas de non-respect par EDF de ces délais :

Les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 15 €.

### 8-7 Impôts, taxes et contributions

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

## 9. CONDITIONS D'ACCÈS AU RPD ET D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

### 9-1 Conditions d'accès au Réseau Public de Distribution

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du client est alors subordonnée à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires, au paiement de la facture de raccordement et à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

Lorsqu'un client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Lorsque l'alimentation a été maintenue, y compris à une puissance limitée, le

client doit, dans les plus brefs délais, souscrire un contrat d'énergie auprès d'EDF. Dans le cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

### 9-2 Conditions d'usage de l'électricité

L'installation électrique intérieure du client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement. Elle est placée sous la responsabilité du client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C15-100 disponible auprès de l'AFNOR.

Elle est 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 RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils et installations électriques. En aucun cas, EDF n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du client qui ne serait pas du fait d'EDF. Par ailleurs, le client ne doit pas raccorder un tiers à son installation intérieure même à titre gratuit. EDF se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le client.

Le client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son point de livraison, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le client doit informer EDF, au plus tard, un mois avant leur mise en service, de son intention de mise en place de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement et entièrement destinée à l'autoconsommation du client, on parle d'autoconsommation totale. Dans le cas contraire, le client est tenu de signer un contrat dit « d'injection » auprès d'EDF. En aucun cas, la mise en œuvre par le client d'un ou plusieurs moyens de production raccordés aux installations de son point de livraison ou au RPD ne peut intervenir sans l'accord écrit d'EDF.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès d'EDF. De même, afin de sécuriser la qualité de fourniture des autres utilisateurs du RPD, les clients envisageant de modifier leur équipement électrique (installation d'un appareil de forte puissance ou pouvant perturber le RPD) sont invités à contacter EDF qui se chargera de vérifier l'impact sur le réseau.

## 10. RESPONSABILITÉ

### 10-1 Responsabilité d'EDF vis-à-vis du client

EDF est responsable des dommages directs et certains causés au client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de la fourniture d'électricité et au titre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de distribution.

Cette responsabilité ne s'exerce pas dans les cas de force majeure. Un événement de force majeure désigne tout échappant au contrôle d'EDF, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par EDF.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'EDF et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels que les incendies, explosions ou chutes d'avion ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles pour

prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou non pu être prises ;

- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction d'EDF ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques sont particulièrement vulnérables (ex : givre, neige collante, boue, vent, tempête...), dès que lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients alimentés par EDF sont privés d'électricité. Dans les territoires ayant moins de 100 000 clients, le seuil de 100 000 clients est abaissé à la moitié du nombre de clients raccordés dans la zone concernée ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les conditions générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport, dès lors que la puissance indisponible est supérieure à ce que prévoit l'application des règles de sûreté mentionnées à l'article 28 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport d'électricité (annexé au décret n° 2006-1731 du 23 décembre 2006).

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

## 10-2 Responsabilité du client vis-à-vis d'EDF

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à EDF en cas de non-respect d'une ou de plusieurs de ses obligations contractuelles et des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RDP.

EDF peut engager une procédure de règlement amiable avec le client ou saisir la juridiction compétente. Par ailleurs, il est recommandé au client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

## 11. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EDF regroupe dans ses fichiers clientèle des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation des données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les noms, prénoms, adresse du client, date de naissance, tarif choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...).

Les données nécessaires aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par EDF.

Les fichiers clientèle ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par EDF.

La prospection par voie électronique par EDF est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

Pour consulter le détail des finalités poursuivies et la durée de conservation des données collectées, le client peut consulter et télécharger la Charte de Protection des Données Personnelles d'EDF-SEI disponible sur le site internet de chaque territoire.

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

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification

dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, EDF prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit de portabilité de ses données en application de la réglementation,
- d'un droit à l'effacement de ses données.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité EDF qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au client. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone ou par voie de formulaire disponible sur le site internet de chaque centre. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : Tour Légende 20, Place de la Défense - 92050 Paris - La Défense, ou par courrier électronique à l'adresse «informatique-et-libertes@edf.fr». Enfin, le client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

En Guadeloupe et en Martinique, conformément à la délibération du Conseil Régional de Guadeloupe CR/13-680 du 14 juin 2013 et à la délibération du Conseil Régional de Martinique CR/13-1220-1 du 28 juin 2013, des informations relatives à la consommation pourront être transmises par EDF sans frais et de façon confidentielle aux experts certifiés, pour l'élaboration exclusive du diagnostic de performance énergétique (DPE-G).

Dans le respect du RGPD, les informations communiquées comprendront l'identification et l'adresse précise du lieu de consommation, l'identification du compteur électrique, l'historique du nombre de kWh électriques facturés sur la période de 36 mois la plus proche de la demande par l'expert certifié.

Le client est informé de la collecte de ces données et peut s'opposer à la transmission de ces informations en informant EDF par les canaux de contacts cités ci-dessous.

## 12. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

### 12-1 Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, à son agence dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par l'agence il peut saisir l'instance d'appel interne EDF Service Consommateurs - dont les coordonnées figurent sur la réponse à sa première réclamation.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Consommateurs, il peut saisir le Médiateur EDF par le formulaire internet disponible sur le site [mediateur.edf.fr](https://www.mediateur.edf.fr) ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF - TSA 50026- 75804 Paris Cedex 08.

Lorsque la réclamation est une demande d'indemnisation à la suite d'un dommage, le client doit adresser sa demande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Ce courrier devra mentionner à minima la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages, ainsi que la nature et le montant des dommages directs et certains accompagnés des justificatifs correspondants. En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, EDF ou son assureur, verse au client le montant de l'indemnisation convenue. En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le client peut demander à EDF d'organiser une expertise amiable ou l'organiser lui-même. À défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le client peut saisir le tribunal compétent.

### 12-2 Modes de règlement externes

Sans avoir à épuiser les recours internes exposés à l'article 12.1, dans le cas où le différend avec EDF

n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir, directement et gratuitement, le Médiateur national de l'énergie, dans le respect de son champ de compétences déterminé par les articles L122-1 et suivants du code de l'énergie, par le formulaire internet disponible sur le site [energie-mediateur.fr](https://www.mediateur-national.fr) ou par courrier à : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris cedex 09.

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs pour le client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

## 13. ÉVOLUTION DES CGV

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

EDF informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique conformément à la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément à l'article 3.4, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification.

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

## 14. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

### Le client peut contacter EDF :

- par courrier électronique : en se rendant sur le site internet EDF de son territoire (cf adresse ci-dessous) ou depuis l'application EDF DOM & Corse
  - par courrier : à l'adresse postale figurant sur sa facture
  - par téléphone : en contactant nos conseillers en composant les numéros de téléphone indiqués ci-dessous
  - en se rendant dans nos agences dont les adresses figurent sur les factures avec possibilité de prise de rendez-vous auprès de nos conseillers au numéro ci-dessous et sur l'application mobile EDF DOM & Corse.
- Pendant la durée du contrat, EDF met à disposition du client, un espace personnel sécurisé. Le client peut s'y connecter en se rendant sur le site internet EDF de son territoire, rubrique « Mon espace client » ou en téléchargeant l'application EDF DOM & Corse. Il pourra gratuitement consulter et modifier son contrat, consulter et payer ses factures, télécharger des duplicatas ou transmettre ses relevés d'index. Grâce au service e.équilibre, accessible depuis l'application EDF DOM & Corse ou le site internet EDF de son territoire, le client peut suivre ses consommations d'énergie et bénéficier de conseils pour mieux consommer. La souscription est gratuite et peut être effectuée depuis son espace client ou en contactant un conseiller EDF. Le client doté d'un compteur numérique communicant peut consulter ses consommations quotidiennes ainsi que la puissance maximum atteinte chaque jour. Le portail e.équilibre permet également au client de visualiser sa courbe de charge journalière de consommation établie au pas horaire. La collecte de la courbe de charge est activée lorsque le client a donné son consentement à EDF directement via le portail e.équilibre. Pour plus d'information, le client peut consulter et télécharger la Charte de Protection des Données à Caractère Personnel d'EDF disponible sur le site internet de chaque territoire.

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

Le client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr>.

La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

**La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.**

<b>Territoire</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Site internet</b>
Corse	09 69 32 25 20	Corse.edf.fr
Archipel Guadeloupe	05 90 91 76 00	Edf.gp
Guyane	05 94 30 95 95	Edf.gf
Martinique	05 96 59 22 00	Edf.mq
Réunion	02 62 28 98 00	Reunion.edf.fr
Saint Pierre et Miquelon	05 08 41 04 10	Edf.pm

**EDF SA**

22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 2 084 365 041 euros  
552 081 317 R.C.S Paris

**www.edf.fr**

Direction des Systèmes Energétiques Insulaires

Tour Légende  
20, place de La Défense  
92050 Paris La Défense cedex

**L'énergie est notre avenir,  
économisons-là !**

