



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients non résidentiels en France métropolitaine continentale Tarif Bleu

1^{er} novembre 2015

Préambule

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes⁽¹⁾.

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement au fournisseur Electricité de France (EDF SA) et au distributeur Électricité Réseau Distribution France (ERDF SA) :

- pour EDF SA désignée ci-après par « EDF » : la mission de fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- pour ERDF SA désignée ci-après par « ERDF » : la mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Les présentes Conditions Générales 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, et annexées à ce dernier. Ce cahier des charges peut être commandé auprès d'ERDF ou d'EDF selon les modalités précisées sur leur site respectif <http://www.erdf.fr/concessions> et <http://www.edf.fr>, et est consultable auprès des autorités concédantes.

⁽¹⁾ Les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public.

Article 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur la fourniture d'électricité assurée par EDF et sur son acheminement assuré par ERDF. Elles s'appliquent aux clients non résidentiels pour leurs sites de consommation situés en France métropolitaine continentale et alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Il est précisé qu'en souscrivant ce contrat avec EDF, le Client conserve une relation contractuelle directe avec ERDF pour les prestations relevant de l'acheminement de l'électricité sur le RPD. Les engagements d'EDF et d'ERDF vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard, sont décrits dans les présentes Conditions Générales.

Article 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales sont remises à tout Client souscrivant un contrat d'électricité au tarif réglementé, par voie postale ou électronique selon la demande du Client. Elles sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande et sont disponibles et téléchargeables sur le site Internet <http://www.edf.fr>

Les prestations d'ERDF et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations en vigueur, disponible sur le site d'ERDF http://www.erdf.fr/Catalogue_des_prestations (ci-après le « Catalogue des Prestations ») et sur le site d'EDF <http://www.edf.fr>. Le Client est informé qu'ERDF publie également sur son site internet sa documentation technique de référence et son référentiel clientèle qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD.

Article 3 : CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

3-1 Souscription du contrat

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations. La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement.

La date d'effet du contrat figure sur la première facture adressée au Client.

3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, EDF demande le nom ou la raison sociale du titulaire du contrat. Cette information est reprise sur la première facture et désigne le titulaire du contrat.

Le cas échéant, EDF demande également le numéro de SIREN du Client.

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. Il est responsable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.

Le Client doit informer EDF de la résiliation de son contrat par tout moyen. La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le Client qui ne peut être antérieure à la demande.

Les consommations à la date d'effet de la résiliation font l'objet d'un relevé par ERDF selon les dispositions prévues au Catalogue des Pres-

tations ou, en l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation *pro rata temporis* par ERDF.

Par exception à l'alinéa précédent, en cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat souscrit auprès de son nouveau fournisseur. Les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir de l'index auto-relevé par le Client s'il est réalisé le jour du changement de fournisseur, ou d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par ERDF ou d'un relevé spécial payant s'il est effectué à la demande du Client.

• 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 présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations, adressée au Client par courrier recommandé avec accusé de réception et restée sans effet dans un délai de six semaines à compter de sa date d'émission. Les consommations à la date d'effet de la résiliation par EDF font l'objet d'un relevé par ERDF, ou en l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation *pro rata temporis* par ERDF.

Dans le cas particulier du non-paiement par le Client des factures, EDF peut résilier le contrat dans les conditions prévues par 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.
- Si, à la date effective de la fin de son contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité, avec EDF ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue.

En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité d'EDF, ni celle d'ERDF, pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

Article 4 : CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par EDF sont fixés par les pouvoirs publics. EDF met, à disposition des clients, les barèmes de prix sur son site Internet <http://www.edf.fr> et les communique à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique, selon son choix.

Le Client choisit une option tarifaire en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire d'EDF, dans les tarifs en vigueur proposés par EDF.

Les caractéristiques de l'option tarifaire choisie figurent sur chaque facture adressée au Client. Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition et de l'option tarifaire retenue, et un prix du kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif. Chacun de ces termes intègre le tarif d'utilisation du RPD. Les plages horaires des périodes tarifaires (Heures Pleines – Heures Creuses) sont indiquées sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre, dans une même zone géographique et en fonction de la date de souscription ou de modification du contrat. ERDF peut être amenée à les modifier pour chaque client, moyennant un préavis de six mois.

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. Pour un même tarif, le nombre d'heures définies dans chaque période tarifaire est identique pour tous les clients. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

4-2 Mise en extinction - Suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé, conformément à la réglementation en vigueur et suite à une décision des pouvoirs publics.

- Un tarif mis en extinction ne peut plus être proposé aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le Client conserve ainsi le tarif en extinction tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit. Lorsque le Client demande à EDF une modification du tarif souscrit, il est informé qu'il perd le bénéfice de ce tarif en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application de ce tarif ne pourra être demandée par un Client pour un nouveau contrat. Un tarif mis en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 7-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le Client quitte un tarif en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage conformément au Catalogue des Prestations d'ERDF, est à la charge du Client.
- Quand un tarif est supprimé, EDF en informe le Client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression du tarif et l'avise de la nécessité de choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur ou de souscrire une offre de marché auprès du fournisseur de son choix. A défaut, au terme d'un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression du tarif, le Client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif. Si le changement de tarif nécessite une modification du dispositif de comptage du Client, le coût de cette modification est pris en charge par EDF.

4-3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du Client sur ses besoins, EDF conseille le Client sur le tarif à souscrire pour son point de livraison.

En cours de 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 lui permettant de s'assurer que son contrat est bien adapté à son mode de consommation.

Le Client peut demander à changer d'option tarifaire après l'avoir conservée pendant au moins douze mois consécutifs afin de respecter le caractère annuel de l'option tarifaire souscrite.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais indiqués au Catalogue des Prestations disponible sur les sites http://www.erdf.fr/Catalogue_des_prestations et <http://www.edf.fr> ou communiqués sur simple demande auprès d'EDF. Lorsqu'à l'occasion de ce changement d'option tarifaire, le Client bénéficie d'une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après une diminution de cette puissance ou, lorsque le Client bénéficie d'une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après une augmentation de cette puissance, EDF facture, en plus des frais mentionnés ci-dessus, un montant complémentaire pour un tel changement de puissance, calculé sur la base du montant annuel de l'abonnement, sans surcoût, conformément au Catalogue des frais et facturations complémentaires d'EDF disponible sur le site <http://www.edf.fr> ou transmis par EDF sur simple demande.

En cas de changement de puissance, si la puissance demandée est supérieure à la puissance de raccordement du site, la date de mise à disposition sera fonction des délais d'intervention nécessaires à la réalisation des travaux de modification du raccordement. Les frais induits feront l'objet d'un devis par ERDF et seront à la charge du Client conformément à la réglementation en vigueur et au Catalogue des Prestations.

En cas de changement de tarif, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

Article 5 : FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

Conformément à la réglementation en vigueur (notamment le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité – ci-après « le décret qualité » –, les prescriptions du cahier des charges de concession applicable), ERDF s'engage :

- à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique. La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. ERDF maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par le décret qualité 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. 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 fourniture continue d'électricité dans les limites des techniques existantes, au moment de l'incident, concernant le réseau et le système électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure telle que définie à l'article 10-2 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, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. 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 fourniture d'électricité est affectée, sans faute de la part d'ERDF, d'interruptions dues au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers,
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'ERDF.

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

Lorsqu'un Client subit une interruption de fourniture d'une durée supérieure à six heures, imputable à une défaillance du RPD, EDF reverse automatiquement au Client la pénalité prévue par la délibération de la CRE du 12 décembre 2013 relative aux tarifs d'utilisation du RPD. Cette pénalité est égale à 20 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation du RPD, par période de six heures d'interruption d'alimentation.

Cette pénalité s'applique sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun d'ERDF.

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. ERDF reste responsable du non-respect de ses obligations contractuelles telles que mentionnées au présent article 5-1. EDF et ERDF se tiennent à la disposition du Client pour le conseiller.

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

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, ERDF peut procéder à l'interruption de fourniture d'électricité 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'ERDF,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ERDF, 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 ERDF,
- refus du Client de laisser ERDF accéder pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage,
- 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.

ERDF peut demander à ERDF de procéder à l'interruption de fourniture en cas de non-paiement des factures conformément à l'article 8-4.

Article 6 : DISPOSITIF DE COMPTAGE

6-1 Description du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture d'électricité et son adaptation aux conditions du contrat souscrit par le Client, et sert à la facturation de l'électricité. Il est scellé par ERDF. Il comprend notamment le disjoncteur de branchement réglé en fonction de la puissance souscrite dans le cas d'un compteur non communicant, le compteur pour l'enregistrement des consommations et, le cas échéant, un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les périodes tarifaires prévues au contrat.

6-2 Propriété du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage est fourni et posé par ERDF. Il fait partie du domaine concédé.

6-3 Entretien et vérification du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage est entretenu, vérifié et renouvelé par ERDF. À cette fin, ERDF doit pouvoir accéder à tout moment à ce dispositif sur justification de l'identité de son technicien. Dans le cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, ce dernier est informé au préalable, sauf suspicion de fraude, du passage du technicien.

Les frais de réparation ou de remplacement des éléments du dispositif de comptage qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge d'ERDF (sauf détérioration imputable au Client).

ERDF peut procéder à la modification ou au remplacement de ces éléments en fonction des évolutions technologiques ou d'évolutions réglementaires. La pose d'un comptage communicant s'effectue à l'initiative d'ERDF conformément au décret n°2010-1022 du 31 août 2010.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par ERDF, 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'ERDF 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.

6-4 Dysfonctionnement du dispositif de comptage

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégralité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ERDF informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du Client sur le point de livraison concerné ou à défaut sur la base de celle de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique). ERDF peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et EDF procède à la rectification de la facturation.

6-5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs

Le Client doit prendre toute disposition pour qu'ERDF puisse accéder en toute sécurité et sans difficulté au dispositif de comptage pour le relevé des consommations au moins une fois par an. Dans le cas où l'accès à ce dispositif nécessite la présence du Client ou celle d'un tiers, ERDF l'informe au préalable de son passage, par le(s) moyen(s) que celle-ci juge le(s) plus adapté(s). À titre d'information, les principaux moyens utilisés aujourd'hui sont un courrier ou un courriel d'annonce du passage du releveur, des avis de passage en bas des immeubles.

Le Client a la possibilité de communiquer son relevé réel à ERDF (auto-relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le Client de l'obligation de laisser ERDF accéder à son dispositif de comptage.

Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois du fait d'absences répétées du Client, ERDF peut demander un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial payant à la charge du Client. Le prix de ce relevé spécial figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF.

Article 7 : FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS DIVERSES

7-1 Établissement de la facture

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur.

Elle comporte notamment :

- le montant de l'abonnement payable par avance pour la période de consommation à venir,
- la consommation d'électricité (relevée ou estimée) sur la période de consommation écoulée,

- s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur les sites http://www.erdf.fr/Catalogue_des_prestations et <http://www.edf.fr> ; ces prix sont communiqués au Client sur simple demande auprès d'EDF. EDF informe le Client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

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 la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ERDF, EDF verse au Client un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie du 12 décembre 2013 relative aux tarifs d'utilisation du réseau public d'électricité. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué et non annulé au moins deux jours ouvrés avant la date fixée, du fait du Client, EDF facture au Client le montant correspondant à un déplacement vain qui figure au Catalogue des Prestations, ou est communiqué sur simple demande auprès d'EDF. 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 montant des frais appliqués.

- les impôts, taxes ou contributions correspondant à la législation en vigueur, tels que visés à l'article 8-6,
- la date limite de paiement de la facture,
- les caractéristiques du tarif choisi par le Client,
- le rappel des consommations des périodes précédentes de facturation,
- les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.

En cas de résiliation du contrat, le montant d'abonnement déjà facturé correspondant à la période postérieure à la date de la résiliation est porté en déduction sur la dernière facture.

7-2 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le Client opte pour la mensualisation, les factures lui sont adressées, tous les deux mois ou tous les six mois. EDF se réserve la possibilité de modifier le rythme de facturation. En cas de modification de son rythme de facturation, le Client est informé par une mention sur la facture précédant la modification.

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.

EDF adresse au Client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an, à partir des index transmis par ERDF si le Client a permis à ERDF l'accès à ses index. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est à dire sur la base de ses consommations réelles antérieures ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Sous réserve de compatibilité avec l'option souscrite par le Client, celui-ci peut gratuitement et sur simple demande, bénéficier du service « Auto-relevé » lui permettant de transmettre

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

ses index auto-relevés pour l'établissement de ces factures intermédiaires sur la base de ses consommations réelles. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période au cours de laquelle le Client peut transmettre par internet, téléphone ou tout autre moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Ce service lui permet de recevoir un avis l'invitant à retourner à EDF le relevé de son compteur avant la date limite. Si les index auto-relevés transmis par le Client s'avèrent après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par ERDF, la facture est alors établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.

7-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à 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 et au nouveau tarif. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle au nombre de jours de la durée de chaque période écoulée. Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

7-4 Contestations et régularisations de facturation

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

En application de l'article 2224 du code civil, le Client et EDF peuvent contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu, ou aurait dû avoir connaissance de son droit d'agir.

Par exception, conformément à l'article 1 de la loi 68-1250 du 31 décembre 1968, EDF peut contester les factures à l'encontre d'une personne publique pendant une durée de quatre ans à compter du 1er janvier de l'année suivant celle au cours de laquelle le droit a été acquis.

Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits.

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 d'ERDF.

Article 8 : PAIEMENT DES FACTURES

8-1 Paiement des factures et pénalités de retard

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par EDF.

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. Les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de

pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix points de pourcentage.

Ces pénalités s'appliquent au montant de la créance TTC et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par EDF.

Par ailleurs, conformément à l'article L441-6 du code de commerce, tout Client en situation de retard de paiement est également débiteur de plein droit, par facture impayée dans les délais, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant fixé par décret est actuellement de 40 euros selon le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012.

Si EDF exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, EDF pourrait demander au Client une indemnisation complémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du code général des impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ne sont pas soumis à TVA.

Les factures sont majorées des impôts, taxes ou contributions applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8-2 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

- **Prélèvement automatique** (à la date de règlement figurant sur la facture)

Le Client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le Client doit retourner à EDF un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complété et signé.

- **Mensualisation avec prélèvement automatique**

Pour bénéficier de ce mode de paiement, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique tel que décrit à l'alinéa précédent. Au vu de ses consommations d'électricité et de sa facture annuelle prévisionnelle correspondant à la fourniture, l'acheminement d'électricité et aux options payantes éventuellement souscrites, 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 mois.

À cette fin, EDF et le Client arrêtent, d'un commun accord, un échéancier de paiements mensuels comprenant dix mensualités de même montant et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

L'échéancier peut être révisé une fois en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée suite à un relevé d'ERDF. Le nouvel échéancier sera remis au Client.

Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au Client le douzième mois sur la base de ses consommations réelles rele-

vées par ERDF ou auto-relevées par le Client, ou à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Elle fera également l'objet d'un prélèvement automatique.

Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation qui suit la souscription de ladite option ou prestation.

- **TIP, chèque, télépaiement et carte bancaire via internet,**
- **Mandat compte** dans un bureau de poste, muni de sa facture.

Le Client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe EDF par tout moyen.

Pour les clients soumis aux règles de la comptabilité publique, des modes de règlement compatibles sont acceptés.

8-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du Client, les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison,
- soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.

Dans tous les cas, le titulaire du contrat reste responsable du paiement intégral des factures.

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

En l'absence de paiement intégral à la date limite de règlement indiquée sur la facture, EDF informe le Client par courrier valant mise en demeure que :

- à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de dix jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture d'électricité pourra être suspendue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai supplémentaire de dix jours, EDF pourra résilier le contrat de plein droit.

Lorsque la facture d'électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, il sera fait application de l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008.

Tout déplacement d'ERDF pour suspension de fourniture, que la fourniture ait été suspendue ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations. Ces frais sont communiqués sur simple demande auprès d'EDF.

8-5 Délai de remboursement

- **En cours de contrat**

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client (notamment en cas de régularisation des consommations estimées suite au relevé des consommations réelles du Client), EDF le rembourse au plus tard sur la facture suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à 50 euros, sauf si le Client demande son remboursement.

À partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par EDF dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

• En cas de résiliation

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 d'application de 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 à compter de l'accord d'EDF sur le montant du trop-perçu. En cas de non respect par EDF de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix points de pourcentage et qui est appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à un montant minimum de 40 € HT.

8-6 Impôts, taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des impôts, taxes ou contributions dus par EDF en sa qualité de fournisseur d'électricité en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur. Ces impôts, taxes ou contributions sont la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) et les TCFE (Taxes sur la Consommation Finale d'Électricité). Toutes créations de nouvel impôt, taxe ou contribution et toutes modifications et/ou évolutions de ces impôts, taxes ou contributions seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

Article 9 : 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 applicables, en particulier la norme NF C 15-100 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 des dites installations, de manière à :

- ne pas émettre sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire,
- supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles,
- ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle des tiers.

Le Client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

ERDF n'encourt pas 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'ERDF.

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 en aucun cas intervenir sans l'accord préalable et écrit d'ERDF.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès d'EDF et d'ERDF. EDF et ou ERDF peuvent également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-2.

Article 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, sauf dans les cas de force majeure.

10-2 Responsabilité d'ERDF vis-à-vis du client

ERDF 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 l'acheminement, sauf dans les cas de force majeure décrits ci-dessous.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre d'ERDF pour les engagements d'ERDF relatifs à l'acheminement.

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En outre, en application des articles 1 et 2 du décret qualité n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'ERDF et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. 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 qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs,
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par ERDF sont privés d'électricité ; 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 consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise,
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique, ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction d'ERDF,

- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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.

10-3 Responsabilité du client vis-à-vis d'EDF et d'ERDF

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à EDF ou ERDF en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

Article 11 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DONNÉES CONFIDENTIELLES

EDF regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients.

Ces fichiers ont été déclarés conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment la dénomination sociale, la raison sociale, le numéro de RCS et/ou SIREN, les nom, prénom, adresse du Client, offre(s) de fourniture et/ou de services choisie(s) etc. D'autres données sont en revanche facultatives, telles que les coordonnées bancaires, coordonnées téléphoniques, e-mail, caractéristiques du lieu de consommation..., comme indiqué lors de la collecte des données. La communication de ces données facultatives permet au Client de bénéficier de services personnalisés, de conseils et d'offres les mieux adaptés à ses besoins.

Ces données collectées par EDF sont communiquées à ERDF et, éventuellement aux établissements financiers et postaux, pour les besoins liés à la facturation, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ainsi qu'aux tiers autorisés.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations de marketing (dont la prospection commerciale) réalisées par EDF. La prospection par voie électronique est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse.

Dans le cadre de la gestion des relations commerciales avec ses clients, EDF pourra, si le Client ne s'y est pas opposé, utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ces derniers sur les offres et services proposés par EDF ou ses partenaires commerciaux, à qui elles pourront être transmises à cette occasion.

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 et/ou périmées.
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF ou par ses partenaires de ces informations pour des opérations de marketing. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, EDF prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité d'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 le lien de désabonnement figurant sur tout e-mail adressé par EDF ou, auprès du Correspondant informatique et libertés d'EDF à l'adresse suivante : Tour EDF - 20 Place de la Défense - 92050 Paris La Défense ou par e-mail à l'adresse « informatique-et-libertes@edf.fr ».

Dans tous les cas, ERDF préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à l'article L.111-73 du code de l'énergie.

Le Client dispose en outre d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant, qu'il peut exercer directement auprès d'ERDF en écrivant à : ERDF – Electricité Réseau Distribution France – Tour ERDF - 34 place des Corolles – 92079 Paris La Défense Cedex, ou par e-mail à l'adresse « contact@erdf.fr ».

En présence d'un compteur communicant, ERDF télé-releve quotidiennement les index de consommation et la puissance maximale appelée au cours des vingt-quatre dernières heures et met ces données à caractère personnel à la disposition du Client sur son site internet. ERDF transmet les mêmes informations à EDF.

ERDF garantit l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par ERDF sur son site <http://www.erdf.fr>

Article 12 : MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

12-1 Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, au service clients de sa région dont les coordonnées figurent sur sa facture. Le Client peut également faire une réclamation sur le site internet <http://www.edf.fr>

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients, il peut saisir l'instance d'appel interne aux coordonnées suivantes :

EDF Direction Commerciale Régionale - TSA 81005 - 92099 La Défense Cedex.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Direction Commerciale Régionale d'EDF, il peut saisir le médiateur EDF par le formulaire disponible sur le site <http://www.mediateur.edf.fr> ou par courrier aux coordonnées suivantes :

Médiateur d'EDF - TSA 50026 75804 Paris Cedex 08.

Si ce litige concerne l'accès ou l'utilisation du RPD, le Client peut également formuler sa réclamation directement à ERDF sur le site <http://www.erdf.fr/reclamations> en utilisant le formulaire approprié ou par courrier à l'adresse postale mentionnée à l'article 14.

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée 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 le Client en a eu connaissance, et doit mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages, les circonstances, ainsi que la nature et si possible le montant estimé des dommages directs et certains.

Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont à disposition des clients sur le site <http://www.erdf.fr/reclamations> ou communiquées sur simple demande auprès d'EDF.

12-2 Modes de règlement externes

Dans le cas où la procédure décrite à l'alinéa précédent n'aurait pas permis de régler le différend 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, 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 <http://www.energie-mediateur.fr> ou par courrier aux coordonnées suivantes : 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. Le Client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

Article 13 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

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 sur demande du client, par voie électronique.

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.

Article 14 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

- Pour contacter EDF, l'adresse et les coordonnées téléphoniques auxquelles le Client peut se reporter, figurent sur sa facture.
- Le Client peut également contacter ERDF par courrier aux coordonnées suivantes :
Électricité Réseau Distribution France
ERDF
Tour ERDF - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex
Site internet : <http://www.erdf.fr>
- Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :
<http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/consommation/thematiques/electricite-et-gaz-naturel>



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 930 004 234 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.com

Direction Commerce

Tour EDF
20, place de La Défense
92050 Paris La Défense Cedex

Origine 2014 de l'électricité vendue par EDF :
82,2% nucléaire, 13,6% renouvelables (dont 7,9% hydraulique),
1,6% charbon, 1,3% gaz, 1% fioul, 0,3% autres.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !