



Le groupe EDF appelle à la vigilance face à des démarchages frauduleux

À la suite de récents signalements faisant état d'une utilisation frauduleuse de la marque EDF dans le cadre d'opérations de démarchage abusif — à domicile, par téléphone ou via l'envoi de mails frauduleux, le groupe EDF met en garde les consommateurs face à ces pratiques malveillantes.

Des personnes malveillantes se présentant comme des agents du groupe EDF ou comme des partenaires mandatés par le groupe réalisent du démarchage téléphonique, du porte-à-porte ou effectuent des envois de mails frauduleux dans le but de proposer de fausses offres commerciales afin d'obtenir des informations personnelles ou de collecter des coordonnées bancaires.

Le Groupe condamne avec la plus grande fermeté ces pratiques frauduleuses et répréhensibles, susceptibles de faire l'objet de poursuites pénales.

Dans ce contexte, le groupe EDF rappelle les principes suivants :

- le Groupe ne pratique aucun démarchage téléphonique sans le consentement du client.
- La transmission de données bancaires entre le Groupe et ses clients n'a lieu qu'au moment précis de la souscription d'un contrat, et selon un processus sécurisé. Les coordonnées bancaires ou le mode de paiement peuvent être modifiés pendant la vie du contrat, mais uniquement à la demande du client.
- le Groupe ne sollicite pas ses clients par mail ou par téléphone de manière proactive pour demander des informations bancaires ou des données personnelles.
- Un numéro unique est mis à disposition des clients pour joindre un conseiller EDF, le 3404 du lundi au samedi, de 8h à 20h (Service gratuit + prix appel).

Nous recommandons à nos clients et consommateurs d'adopter la plus grande prudence et de ne communiquer aucune information de type coordonnées bancaires, papiers d'identité, avis d'imposition, fiches de paie ou encore copie de facture à des personnes les démarchant.

Le démarchage téléphonique est fortement encadré en France et il est notamment interdit dans le domaine de la rénovation énergétique. Le groupe EDF invite toute personne victime ou témoin d'une tentative de fraude à :

- déclarer une pratique abusive en écrivant à cette adresse : demarchage-abusif@edf.fr
- faire appel au service anti-fraude mis en place par le ministère de l'Intérieur. Les escroqueries peuvent être signalées par téléphone au 0811 02 02 17 (appel local) ou via le site : internet-signalement.gouv.fr
- ou encore adresser un signalement à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), via le site : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDETSPP>

Le groupe EDF réaffirme son engagement constant en matière de protection des consommateurs, de sécurité des données et de lutte contre les pratiques frauduleuses.

A propos d'EDF

Acteur majeur de la transition énergétique, le groupe EDF est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, la distribution, le négoce, la vente d'énergie et les services énergétiques. Leader des énergies bas carbone dans le monde avec une production décarbonée de 520 TWh décarbonée à 94 % en 2024 et une intensité carbone de 30gCO2/kWh, le Groupe a développé un mix de production diversifié basé principalement sur l'énergie nucléaire et renouvelable (y compris l'hydraulique) et investit dans de nouvelles technologies pour accompagner la transition énergétique. La raison d'être d'EDF est de construire un avenir énergétique neutre en CO2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. Le Groupe fournit de l'énergie et des services à environ 41,5 millions de clients⁽¹⁾ et a réalisé un chiffre d'affaires de 118,7 milliards d'euros en 2024.

- (1) Le portefeuille de clients est constitué de contrats électricité, gaz et services récurrents.