www.next-up.org/France/Linky.php

EDF Entreprises

[redacted]

Le 25 septembre 2015

Objet : Les CGV de votre Tarif Bleu évoluent

Madame, Monsieur,

Les Conditions Générales de Vente (CGV) des tarifs réglementés de vente de l'électricité pour les sites dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA (Tarif Bleu) évoluent à compter du 1er novembre 2015.

Conformément à l'article L 121-90 du Code de la consommation, en cas de non acceptation de ces nouvelles CGV, vous pouvez résilier votre contrat sans pénalités dans un délai de 3 mois à compter de la réception de la présente information.

Vous trouverez ci-joint un document récapitulant les principales évolutions de ces CGV. Si vous souhaitez consulter ces dernières dans leur intégralité, elles seront disponibles à partir du 1er novembre prochain sur edfentreprises.fr, rubrique « Electricité, puissance inférieure à 36 kVA ».

Pour toute précision complémentaire, nous sommes à votre disposition au numéro figurant en haut à gauche de votre facture.

Nous vous remercions de votre confiance et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos plus sincères salutations.

Votre service clientèle EDF Entreprises

©EDF-2015 – Le Groupe EDF est certifié ISO 14001

EDF S.A.
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

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.com

papiers

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AU TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE DU TARIF BLEU POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS en France métropolitaine et continentale

En vigueur à compter du 1er novembre 2015

Le Groupe EDF est certifié ISO 14 001 - 100% papier recyclé Août 2015

Les conditions générales de vente (CGV) d'électricité au tarif réglementé de vente des clients non résidentiels bénéficiant d'un contrat au Tarif Bleu évoluent à compter du 1er novembre 2015. Elles sont disponibles sur le site internet *http://www.edf.fr*.
Conformément à l'article L 121-90 du Code de la consommation, en cas de non acceptation de ces nouvelles CGV, vous pouvez résilier votre contrat sans pénalités dans un délai de 3 mois à compter de la réception de la présente information.

Outre des modifications formelles, les nouvelles CGV portent sur les articles suivants :

Préambule

Une distinction, dans l'ensemble des articles des CGV, est faite entre EDF, fournisseur d'électricité, et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Les obligations et responsabilités respectives de ces deux entités à l'égard du Client sont identifiées et clarifiées conformément aux dispositions légales.

✔ ARTICLE 1 : OBJET

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 Réseau Public de Distribution (RPD).

✔ ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

3.2 Titulaire du contrat

Le cas échéant, EDF demande le numéro de SIREN.

3.4 Résiliation du contrat (Résiliation du contrat par le client)

Le Client est responsable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.
La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le Client qui ne peut être antérieure à la demande.
En dehors de la résiliation du contrat pour changement de fournisseur, 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 Prestations ou, en l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation *prorata temporis* par ERDF.

✔ ARTICLE 4 : CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

4.1 Choix et structure des tarifs réglementés

Le Client choisit l'option tarifaire en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire d'EDF. Le montant annuel de l'abonnement dépend de la puissance mise à disposition et de l'option tarifaire retenue.

4.2 Mise en extinction - Suppression de tarif

Tarif en extinction : lorsque le Client demande à EDF une modification du tarif souscrit, il est informé qu'il perd le bénéfice de ce tarif. 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 sa charge.

4.3 Conseil tarifaire

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. 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 réciproquement), EDF facture un montant complémentaire calculé sur la base du montant annuel de l'abonnement, sans surcoût.

✔ ARTICLE 5 : FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ

5.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

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 décret 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.
ERDF assure les interventions nécessaires au dépannage. Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24h 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 d'ERDF, ERDF 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.

5.2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative d'EDF ou d'ERDF

Les informations de l'article 5.4 des anciennes CGV sont reprises et complétées par :

- refus du Client de laisser ERDF accéder pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage,
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

Les caractéristiques d'électricité livrée au 5.2 des précédentes CGV sont intégrées au 5.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité de ces nouvelles CGV.
La détermination des quantités au 5.3 des précédentes CGV est reprise au 7.2 Modalités de facturation de ces CGV.

✔ ARTICLE 6 : DISPOSITIF DE COMPTAGE

6.1 Description du dispositif de comptage

Le disjoncteur de branchement est réglé en fonction de la puissance souscrite.

6.3 Entretien et vérification du dispositif de comptage

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.
ERDF peut procéder à la modification ou au remplacement de ces éléments en fonction des évolutions technologiques ou d'évolutions réglementaires.

6.4 Dysfonctionnement du dispositif de comptage

ERDF informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier.
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

Dans le cas où l'accès à ce dispositif nécessite la présence du Client ou celle d'un tiers, ERDF l'informe au préalable du passage d'ERDF, par le(s) moyen(s) que celle-ci juge le(s) plus adapté(s). A 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.

✔ ARTICLE 7 : FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS DIVERSES

7.1 Établissement de la facture

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.

7.2 Modalités de facturation

Service « Auto-relevé » : chaque facture fait apparaître la période au cours de laquelle le Client peut transmettre ses index pour prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Un avis l'invite 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 avec les précédents index relevés par ERDF, la facture est alors établie sur la base d'une estimation de consommations.

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.
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

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, 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.

8.2 Modes de paiement

Pour autoriser le prélèvement automatique de ses factures, le Client doit retourner à EDF un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complété et signé.

La mensualisation permet au Client de lisser ses règlements sur douze mois en payant un montant identique tous les mois, pendant dix mois. En cours de période, l'échéancier peut être révisé une fois si, à la suite d'un relevé d'ERDF, un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée. Le nouvel échéancier sera remis au Client.

Le Client peut choisir également de régler ses factures par TIP, chèque, télépaiement et carte bleue via internet, mandat compte dans un bureau de poste, muni de sa facture.

8.4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement

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, l'interruption d'alimentation est mise en œuvre dans le respect des dispositions de l'article 8 du décret n°2008-780 du 13 août 2008.

8.5 Délai de remboursement

En cas de non respect par EDF du délai de remboursement, 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.

8.6 Impôts, taxes et contributions (Les articles 8.6 et 8.7 sont regroupés sous l'article 8.6)

Ces impôts, taxes ou contributions sont la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) et les TCFE (Taxes sur la Consommation Finale d'Électricité).

✔ ARTICLE 9 : CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

L'installation électrique du Client doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C15-100 disponible auprès de l'AFNOR.

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.

✔ ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ (nouvel article)

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 pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles,
- 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 imposées 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 imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure,
- 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 (ancien article 10)

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. 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* ».

Les données à caractère personnel dans le cas d'un compteur communicant : ERDF télé-relève quotidiennement les index de consommation et la puissance maximale appelée au cours des vingt - quatre dernières heures et les met à disposition du Client sur son site internet. ERDF transmet les mêmes informations à EDF.

ERDF garantit l'accès du Client à l'historique 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 (ancien article 11)

12.1 Modes de règlement internes

Le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite accompagnée d'une demande d'indemnisation au service clients. Il 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 DEFENSE 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 à l'adresse suivante : Médiateur d'EDF - TSA 50026 - 75804 PARIS CEDEX 08.

12.2 Modes de règlement externes

Le Client dispose d'un nouveau délai de deux mois pour saisir directement le médiateur national de l'énergie, dans le respect de son champ de compétences déterminé par les articles L.122-1 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'Energie - Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS CEDEX 09

✔ ARTICLE 13 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES (ancien article 12)

✔ ARTICLE 14 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS (ancien article 13)

Le Client peut également contacter ERDF par courrier aux coordonnées suivantes : ERDF - Tour ERDF - 34, place des Corolles - 92079 PARIS LA DÉFENSE CEDEX.

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 !