

Conditions générales de vente d'électricité¹

1^{er} octobre 2002

- 1 **Objet des conditions générales de vente**
- 2 **Dispositions générales**
- 3 **Contrat de vente d'électricité**
 - 3.1 Souscription du contrat
 - 3.2 Titulaire du contrat
 - 3.3 Durée du contrat
 - 3.4 Résiliation du contrat
- 4 **Caractéristiques des tarifs de vente**
 - 4.1 Choix et structure des tarifs
 - 4.2 Suppression de tarif
 - 4.3 Adéquation tarifaire
- 5 **Fourniture et caractéristiques de l'énergie**
 - 5.1 Continuité de fourniture d'électricité
 - 5.2 Caractéristiques de l'électricité livrée
 - 5.3 Détermination des quantités
 - 5.4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du distributeur
- 6 **Matériel de livraison et de mesure de l'énergie**
 - 6.1 Description des installations
 - 6.2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle
 - 6.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle
 - 6.4 Dysfonctionnement des appareils
 - 6.5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs
- 7 **Facturation de l'énergie et des prestations annexes**
 - 7.1 Etablissement de la facture
 - 7.2 Facture sur index estimés
 - 7.3 Changement de prix
 - 7.4 Contestations de facturation
- 8 **Paiement des factures**
 - 8.1 Paiement des factures
 - 8.2 Responsabilité du paiement
 - 8.3 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement
 - 8.4 Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité
 - 8.5 Délai de remboursement
 - 8.6 Taxes
- 9 **Conditions d'usage de l'électricité**
- 10 **Accès aux fichiers informatisés**
- 11 **Recours**
- 12 **Évolution des conditions générales**

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

Celles-ci ont confié cette mission à EDF, concessionnaire pour l'électricité.

Les cahiers des charges définissant cette mission sont consultables auprès des autorités concédantes ou auprès d'EDF.

Les présentes conditions générales de vente ont été élaborées en accord avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies² après avis des Associations de Consommateurs.



¹ Dans les présentes conditions générales de vente, la vente d'électricité désigne les missions visées respectivement aux paragraphes II (mission de développement et d'exploitation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité) et III (mission de fourniture d'électricité) de l'article 2 de la loi sur la modernisation et le développement du service public de l'électricité.

² Les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement les services publics.

1

Objet des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent des dispositions des cahiers des charges de concession pour le service public de la distribution de l'électricité, ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et ne faisant pas l'objet d'un contrat spécifique.

2

Dispositions générales

EDF, concessionnaire, s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil et dépannage...).

Les présentes conditions générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité.

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,
- au cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client.

3

Contrat de vente d'électricité

3.1 Souscription du contrat

La date de mise en service effective de l'installation est fixée avec le client. Le contrat prend effet à cette date. EDF est tenue de réaliser cette mise en service dans un délai maximal d'un mois à compter de la demande du client, sauf engagement commercial plus favorable.

En cas de travaux de raccordement et/ou de branchement, ce délai, fixé à compter de l'accord donné par le client au devis, sera augmenté s'il y a lieu :

- de la durée de réalisation nécessaire à l'exécution des travaux,
- de la durée nécessaire à l'obtention des autorisations administratives correspondant aux travaux.

Le client sera informé de ces délais.

La mise en service restera subordonnée au paiement par le client des montants à sa charge pour la réalisation de ces travaux.

3.2 Titulaire du contrat

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

Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3.3 Durée du contrat

A 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. Le client peut résilier le contrat à tout moment, au-delà de la période d'un an.

3.4 Résiliation du contrat

Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. Lors de la résiliation du contrat, le relevé du compteur d'énergie est effectué. La résiliation prend effet à la date du relevé. Cette date est fixée avec le client.

4

Caractéristiques des tarifs de vente

4.1 Choix et structure des tarifs

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par EDF et fixés conformément à la réglementation en vigueur. EDF met à disposition des clients les barèmes de prix dans toutes ses agences et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture.

Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition, et un prix de kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif.

Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les factures. Ces plages horaires 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. EDF peut modifier unilatéralement, moyennant un préavis de 6 mois, ces horaires pour chaque client.

Pour un même tarif, le nombre d'heures souscrites dans chaque période tarifaire est identique pour chaque client.

Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. Elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

EDF pourra proposer à l'avenir des tarifs correspondant à une structure tarifaire différente de celle exposée ci-dessus.

4.2 Suppression de tarif

Un tarif peut être supprimé conformément à la réglementation en vigueur.

La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. Cependant, l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

EDF s'engage, en cas de suppression d'un tarif, à en informer le client six mois avant la date anniversaire de son contrat (par courrier) et à lui proposer un nouveau tarif adapté à ses besoins.

4.3 Adéquation tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à 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 contrat est bien adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an. Durant la première année du contrat, EDF s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du client et à sa demande.

En cas d'adaptation tarifaire effectuée par EDF, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5

Fourniture et caractéristiques de l'énergie

5.1 Continuité de fourniture d'électricité

EDF s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité d'électricité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- 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 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- dans les cas cités à l'article 5-4 des présentes conditions générales de vente,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part d'EDF d'interruptions dues aux faits de tiers,
- lorsque la qualité de la fourniture d'électricité pour des usages professionnels est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part d'EDF de défauts dus aux faits de tiers.

Dans tous les cas il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le client à EDF.

5.2 Caractéristiques l'électricité livrée

EDF met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le cahier des charges de concession. En particulier, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

5.3 Détermination des quantités

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par EDF ou communiqué par le client ou à défaut, l'index estimé par EDF sur la base des consommations précédentes.

5.4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du distributeur

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, EDF peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité 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 en vigueur,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du concessionnaire,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par EDF, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- non-paiement des factures (voir articles 8-3 et 8-4).

Dans un souci de sécurité, EDF, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture de l'électricité.

6

Matériel de livraison et de mesure de l'énergie

6.1 Description des installations

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client, et servent à la facturation de l'énergie. Ils sont plombés par EDF. Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance tenue à disposition, le compteur pour l'enregistrement des consommations et éventuellement un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

6.2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle font partie du domaine concédé.

6.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par EDF. À cette fin, les agents d'EDF doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité.

Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge d'EDF (sauf détérioration imputable au client). EDF pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques. Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils 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 appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

6.4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. À défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

6.5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur par EDF au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage d'EDF. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel à EDF (auto-relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder EDF au compteur. Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois, EDF pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant.

7

Facturation de l'énergie et des prestations annexes

7.1 Établissement de la facture

Chaque facture d'énergie comporte :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
 - la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
 - s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. EDF s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans les points d'accueil de la clientèle. EDF informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
 - le montant des taxes correspondant à la législation en vigueur,
 - la date limite de paiement de la facture,
 - les caractéristiques du tarif choisi par le client,
 - le rappel des consommations des périodes antérieures de facturation,
 - des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.
- En cas de résiliation du contrat, les frais d'abonnement correspondant à la période postérieure à la résiliation sont portés en déduction sur la dernière facture.

7.2 Facture sur index estimés

Une facture sur index estimés pourra être adressée au client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé,
 - lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles.
- Après information du client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.
- Une facture intermédiaire sur index estimés pourra également être adressée au client entre deux relevés consécutifs, lorsque l'importance des consommations le justifie.
- Les factures sur index estimés et les factures intermédiaires sont payables dans les mêmes conditions que les factures sur index relevés.

7.3 Changement de prix

En cas de modification des prix entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien prix 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 prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

7.4 Contestations de facturation

a — Contestation par le client

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 5 ans notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé.

b — Rectification par EDF

EDF peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé, procéder à un redressement de facturation, selon les modalités décrites à l'article 6-4.

EDF peut contester rétroactivement les factures pendant une durée de 5 ans (4 ans pour les administrations). Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client. Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client.

8

Paiement des factures

8.1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont 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.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8.2 Responsabilité du paiement

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 des factures.

8.3 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement

En l'absence de paiement, EDF peut interrompre la fourniture d'électricité. Cette suspension ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours après rappel écrit valant mise en demeure du client.

Pour les clients particuliers ayant un tarif domestique, cet avertissement comporte l'offre d'une rencontre :

■ en cas de rencontre avec le client, la coupure ne pourra intervenir qu'après refus par le client du Service Maintien Énergie (voir article 8-4),

■ en l'absence de rencontre avec le client, il sera installé un dispositif temporaire limitant provisoirement au minimum la fourniture d'énergie préalablement à la coupure.

Tout déplacement d'agent d'EDF donne lieu à facturation de frais, que la fourniture ait été suspendue ou non, selon le barème des prestations mentionné à l'article 7-1 sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds Solidarité Énergie.

8.4 Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité

En cas de difficultés de paiement, EDF recherche auprès du client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine de la Commission Fonds Solidarité Énergie.

EDF propose un dispositif garantissant le maintien temporaire d'une fourniture d'électricité de 3 kVA (Service Maintien Énergie). Le dispositif est maintenu le temps nécessaire à l'examen du dossier du client par la Commission Fonds Solidarité Énergie.

8.5 Délai de remboursement

EDF s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la connaissance du fait.

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 calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance.

8.6 Taxes

EDF applique les taxes conformément à la législation en vigueur et au Code Général des Collectivités Territoriales.

a — T.V.A.

EDF est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (T.V.A. payée sur les débits). La T.V.A. s'applique aux frais d'abonnement, aux consommations, aux prestations et aux taxes locales.

b — Taxes locales

Elles s'appliquent à 80 % des montants Hors Taxes de l'abonnement et de la consommation. Selon les communes et les départements, elles sont généralement comprises entre :

- 0 et 8 % pour la taxe communale,
- 0 et 4 % pour la taxe départementale.

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 en vigueur et 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 éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique exploité par EDF et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

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

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni EDF n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations intérieures.

EDF peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-4.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'énergie et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès d'EDF.

10

Accès aux fichiers informatisés

EDF regroupe dans un fichier dénommé "Optimia" les données nominatives communiquées par ses clients.

Ce fichier a été autorisé par la Commission Nationale Informatique et Libertés dans le cadre de la loi "Informatique et Libertés" N° 78-17 du 6 janvier 1978.

Il a pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing réalisées par EDF.

Les informations collectées sont les suivantes: nom¹, prénom¹, adresse¹, tarif choisi¹, coordonnées bancaires², adresse payeur²...

Les informations sont exclusivement communiquées aux agences commerciales et clientèle d'EDF et à leur demande, aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement et aux tiers autorisés.

Le client a un droit d'accès relatif à ces informations qu'il peut exercer auprès de l'agence clientèle d'EDF GDF SERVICES. Il peut en demander une copie qui pourra lui être facturée. Si les informations le concernant sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, il a le droit d'en demander rectification auprès de l'agence clientèle d'EDF GDF SERVICES.

1 Informations à caractère obligatoire 2 Informations à caractère facultatif

11

Recours

En cas de litige dans l'application des contrats, le client peut saisir les services compétents d'EDF en vue d'un réexamen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles sur simple demande auprès d'EDF.

Après épuisement des voies de recours internes, le client peut soumettre le différend au Médiateur d'EDF.

12

Évolution des conditions générales

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes. Les clients seront informés des modifications apportées.



ELECTRICITE DE FRANCE

22-30 AVENUE DE WAGRAM 75382 PARIS CEDEX 08
RCS PARIS B 552 081 317

www.edf.fr