

# Réponse d'EDF à M. C.

## NOUS CONTACTER



N° client : 5012430947

### Par Internet

**edf.fr**

application mobile : EDF&MOI

mail : serviceclient@edf.fr

### Par téléphone

Du lundi au samedi dès 8h et jusqu'à 20h

**09 69 32 15 15**

(Service gratuit + prix appel)

Mon Compte sur Serveur Vocal 24h/24

**09 70 83 33 33**

(Service gratuit + prix appel)

### Par courrier

**EDF SERVICE CLIENT**

TSA 20012

41975 Blois Cedex9

### Nos boutiques

Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur [boutiques.edf.com](http://boutiques.edf.com)

### Lieu de consommation

• Puissance : 06 kVA

Le 18 novembre 2017

Objet : Votre réclamation auprès du service client EDF

Votre interlocuteur : Camille NORMAND

Monsieur

Par votre réclamation du 1er novembre 2017, vous exprimez votre mécontentement à propos des nouvelles Conditions Générales de Vente d'électricité ainsi que pour la pose des nouveaux compteurs Linky.

N'ayant pas réussi à vous joindre par téléphone ce jour, je vous adresse ce courrier pour vous apporter les éléments de réponse que vous attendez.

Tout d'abord, je comprends vos interrogations et je tiens à vous apporter quelques précisions qui, je l'espère, vous permettront de mieux comprendre le contexte de cette décision.

En effet, suite à une recommandation de la Commission de Régularisation de l'Energie (CRE), nous avons établi ces nouvelles Conditions Générales de Vente dans le but de séparer les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par ENEDIS.

Aussi, je tiens à vous préciser que les articles mentionnés dans votre courrier sont appliqués depuis le 3 octobre 2016 sur les précédentes CGV.

Je vous confirme donc que ces nouvelles CGV seront appliquées pour tout client EDF à partir du 1er décembre 2017 et vous précise qu'il vous est possible de résilier votre contrat auprès de nos services en cas de refus pour application.

Pour finir, concernant les compteurs Linky, je vous informe qu'ENEDIS, le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, est responsable de la planification du changement de la totalité des compteurs.

Pour de plus amples informations, je vous invite à consulter le site ENEDIS.fr ou à contacter directement ENEDIS, dont les coordonnées sont précisées sur le courrier de pose que vous avez reçu ou que vous recevrez prochainement.

Si la réponse apportée par le Service Client ne vous satisfait pas, vous pouvez sans attendre envoyer votre réclamation par courrier à EDF Service Consommateurs - TSA 20021 - 41975 BLOIS CEDEX ou en ligne sur [particulier.edf.fr](http://particulier.edf.fr)

Si votre réclamation n'a pas permis de régler le différend dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le Médiateur EDF, par courrier à Mediateur EDF - TSA 50026 - 75804 PARIS CEDEX 08 ou en ligne sur [www.mediateur.edf.fr](http://www.mediateur.edf.fr).

Si vous préférez, vous pouvez contacter le Médiateur national de l'Energie, par courrier à Libre réponse n°59252 - 75443

Naturellement, si vous souhaitez obtenir des précisions, je reste à votre entière disposition du lundi au samedi de 8h à 20h au 09 69 32 15 15.

Consciente de ne pas répondre à vos attentes, et espérant néanmoins que ces explications nous permettent de conserver votre confiance, je vous prie de recevoir, Monsieur  l'expression de mes meilleures salutations.

Grégory DESHAYES  
Responsable Service Clients EDF



Si la réponse apportée par le Service Client ne vous satisfait pas, vous pouvez sans attendre envoyer votre réclamation par courrier à EDF Service Consommateurs - TSA 20021 - 41975 BLOIS CEDEX ou en ligne sur [particulier.edf.fr](http://particulier.edf.fr)

Si votre réclamation n'a pas permis de régler le différend dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le Médiateur EDF, par courrier à Mediateur EDF - TSA 50026 - 75804 PARIS CEDEX 08 ou en ligne sur [www.mediateur.edf.fr](http://www.mediateur.edf.fr).

Si vous préférez, vous pouvez contacter le Médiateur national de l'Energie, par courrier à Libre réponse n°59252 - 75443