

LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF

RAPPORT 2015

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

http://mediateur.edf.fr



Alain BRIÈRE
Médiateur du
groupe EDF

NOTE PRÉLIMINAIRE

Ce premier rapport s'inscrit dans le cadre de l'article R. 154-2 du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation. À ce titre, ce rapport comporte les informations concernant à la médiation de la consommation exercée par le médiateur du groupe EDF. Alain Brière a été nommé le 14 décembre 2015 médiateur de la consommation du groupe EDF par un organe collégial paritaire comprenant deux représentants d'associations de consommateurs et deux représentants du groupe EDF. Il a été labellisé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation le 8 avril 2016 et notifié à la Commission européenne.

COOPÉRATIONS

LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF AU CŒUR DES RÉSEAUX

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le médiateur du groupe EDF est membre du **Club des Médiateurs de services au Public.** Cette association réunit des médiateurs sectoriels, des médiateurs d'entreprises, d'organismes publics ou de collectivités qui partagent des valeurs communes dans leur pratique de la médiation.
Le site internet du Club recueille les demandes de consommateurs qui sollicitent l'intervention d'un médiateur. Ces demandes peuvent concerner un litige sur le territoire national ou transfrontalier.

EEMG

Le médiateur du groupe EDF est aussi un membre actif de **l'European Energy Mediators Group (EEMG),** qui réunit les médiateurs d'énergéticiens européens comme Engie et EDF en France, EDP au Portugal, Endesa en Espagne, E.ON en République Tchèque et en Suède, Norges Energi en Norvège ou Vattenfall en Suède.



L'ACTIVITÉ **DU MÉDIATEUR**



Conformément à l'article L.152-2 du Code de la consommation, le médiateur considère comme recevable un dossier pour lequel :

- Le consommateur a tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès des services d'EDF avec une réclamation écrite, dans un délai compris entre deux mois et un an, avant de saisir le médiateur.
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive.
- Le litige n'est pas ou n'a pas été précédemment examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.
- Le litige entre dans son champ de compétence.

Par ailleurs, la recevabilité d'un dossier s'inscrit dans le cadre des dispositions prévues à l'article 2 de la Convention de coopération entre le médiateur national de l'énergie et le médiateur du groupe EDF.

Celle-ci prévoit en effet que :
« Les consommateurs contractant avec une entreprise du groupe EDF peuvent librement saisir de leur litige, soit le médiateur national de l'énergie si le litige relève de son champ de compétences, soit le médiateur du groupe EDF, sans que la saisine de l'un puisse être conditionnée à la saisine préalable ou simultanée de l'autre. Si le dossier est recevable au sens des textes qui régissent le médiateur national de l'énergie, et si le consommateur a saisi les deux médiateurs, les services du médiateur national de l'énergie et ceux du médiateur du groupe EDF informent le consommateur que deux médiations ne sauraient être menées en parallèle.

Il est alors demandé au consommateur de choisir l'un ou l'autre des médiateurs tout en l'informant que :

- *s'il choisit le médiateur du groupe EDF et qu'il n'est pas satisfait de la solution proposée, il conserve le droit de recourir ultérieurement au médiateur national de l'énergie;*
- *s'il choisit le médiateur national de l'énergie, le médiateur du groupe EDF renoncera à instruire le dossier car il ne sera plus en mesure d'intervenir.*

Conformément aux dispositions de l'article L. 122-1 du Code de l'énergie, le fait que le médiateur du groupe EDF ait statué sur un litige ne fait pas obstacle à ce que ce litige puisse être soumis ultérieurement par le consommateur au médiateur national de l'énergie.

Dans le cas où le médiateur national de l'énergie est saisi d'un litige concernant une entreprise du groupe EDF n'entrant pas dans son champ de compétences, il informera le requérant que le médiateur compétent pour le litige en question est le médiateur du groupe EDF. Le médiateur national de l'énergie transmettra alors le dossier au médiateur du groupe EDF, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

Le médiateur du groupe EDF, saisi d'un litige qu'il estime ne pas être de son ressort tel qu'un litige portant sur la problématique d'un changement de fournisseur, informera le consommateur que le médiateur national de l'énergie est compétent pour le litige en question. Le médiateur du groupe EDF transmettra alors sa demande au médiateur national de l'énergie, sous réserve de l'accord de l'intéressé. »

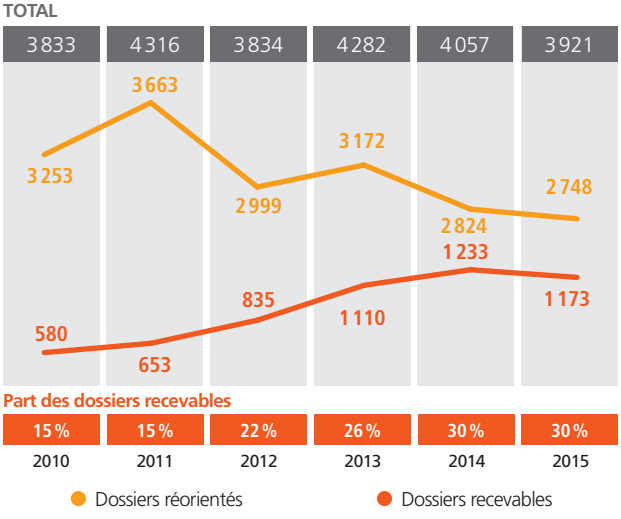
Suite page 04

L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

UN NOMBRE DE DOSSIERS EN BAISSE RELATIVE

Le nombre de dossiers reçus par le médiateur baisse de 3 % en 2015. Cette baisse s'inscrit dans la continuité de 2014.

ÉVOLUTION DES DEMANDES DE CONSOMMATEURS REÇUES À LA MÉDIATION



Les Conditions Générales de Vente (notamment l'article 12 sur les offres de fourniture d'électricité au Tarif Bleu) précisent les modalités de traitement des litiges liés à l'exécution d'un contrat et particulièrement l'existence de **l'instance d'appel.** Le médiateur « réoriente » donc les demandes n'ayant pas encore fait l'objet d'un traitement par le Service Consommateurs sous réserve que la réclamation ne remonte pas à plus de deux mois. 12 % de ces demandes, prises en charge par le Service Consommateurs, ne permettent pas de mettre un terme à la réclamation et font l'objet d'une nouvelle sollicitation du médiateur qui procède alors à l'instruction du dossier en vue d'un accord amiable ou d'une recommandation.

LA PART DES DOSSIERS RECEVABLES A DOUBLÉ EN CINQ ANS

Les **1 173** dossiers recevables en médiation représentent près d'un tiers des dossiers adressés au médiateur. En cinq ans, la part des dossiers recevables sur l'ensemble des sollicitations adressées au médiateur a été multipliée par deux. Cette évolution tient notamment au fait que les clients connaissent mieux le processus de traitement des réclamations au sein d'EDF, grâce aux efforts de pédagogie du Service Consommateurs et à sa meilleure visibilité.



EN NOMBRE MARGINAL, DES DOSSIERS NON INSTRUITS, DES MÉDIATIONS INTERROMPUES

Au total, **55 dossiers** soit 1,4 % du total des sollicitations n'ont pas pu être instruits par le médiateur.

- Dans 43 % des cas, il s'agissait de dossiers pour lesquels le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'énergie étaient saisis en même temps. Le consommateur a finalement choisi de retirer sa saisine auprès du médiateur du groupe EDF.
- Dans 43 % des cas, il s'agissait de dossiers qui avaient déjà été instruits par le médiateur national de l'énergie.
- Dans 6 % des cas, le litige avait fait l'objet d'un jugement du tribunal ou était en cours de procédure judiciaire.
- Les 8 % restants concernent les motifs suivants :
  – demande non explicite ou infondée
  – sollicitation via un intermédiaire non mandaté
  – hors champ de compétence du médiateur.

6 médiations ont été interrompues

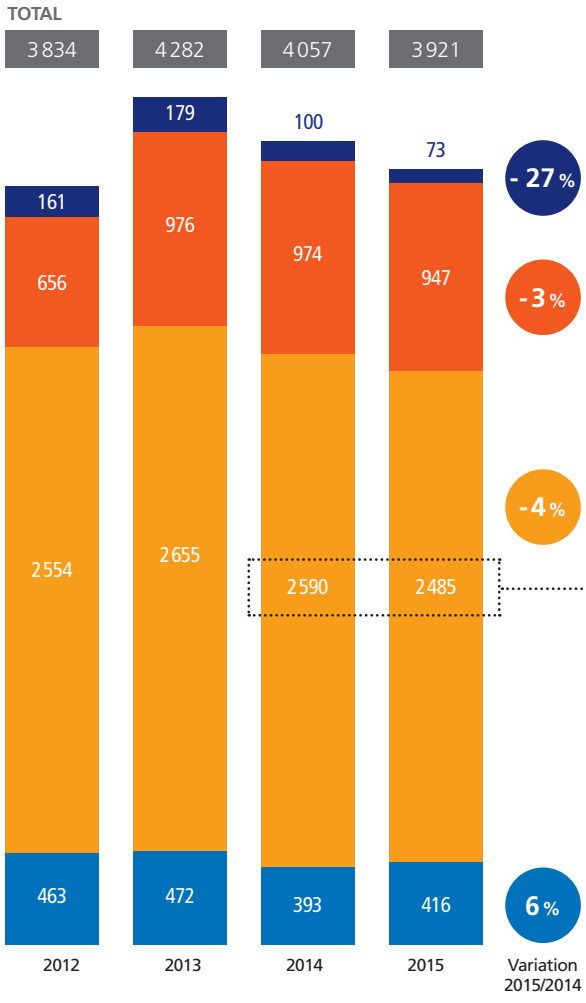
- Dans 3 cas, le consommateur s'est retiré sans expliciter les raisons.
- Dans 3 autres cas, une solution avait été trouvée dans l'intervalle avec les services d'EDF, et le litige considéré comme clos.

POUR LES DOSSIERS INSTRUITS

Le médiateur a instruit **1 130** dossiers en 2015 (– 9 % par rapport à 2014).
La durée moyenne de résolution des litiges est de **48** jours.
90 % des médiations sont acceptées et mises en œuvre.
72 % des solutions proposées par le médiateur sont en faveur du consommateur.

L'OBJET DES LITIGES

RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN NOMBRE



LES NOUVEAUTÉS EN 2015

- La régularisation tarifaire 2012-2013.
- Le changement de plage des Heures Creuses dans la région Ouest.

LES AUTRES THÈMES

- Les rectifications des consommations suite aux dysfonctionnements de compteur.
- L'absence de reconnaissance des difficultés rencontrées par le consommateur dans les situations où l'entreprise est défaillante.
- L'incompréhension par le consommateur de sommes réclamées alors qu'il est convaincu d'être à jour de ses paiements ; des problèmes d'affectation de paiement.
- Les difficultés rencontrées suite à un changement de situation du consommateur (séparation, divorce, départ d'un colocataire) qui impacte les données contractuelles.
- Les régularisations de consommations suite à des absences de relève ou des relevés non pris en compte.
- Les prélèvements sur les comptes bancaires des clients résidant à l'étranger.

LES DIRECTIONS ET FILIALES CONCERNÉES

L'ensemble des litiges de consommation reçus par le médiateur du groupe EDF en 2015 concerne exclusivement le fournisseur EDF et/ou le distributeur ERDF.
Aucune demande n'a concerné cette année d'autres filiales du Groupe telles que, EDF ENR ou Électricité de Strasbourg par exemple.

- Relations clientèle
- Paiement
- Vie du contrat facturation
- Exploitation du réseau / Qualité de fourniture

ZOOM SUR LA VIE DU CONTRAT

	2014	2015	Variation 2015/2014
Remboursement non réalisé	116	63	-46 %
Souscription / résiliation de contrat	554	510	-8 %
Tarifs / Conseil tarifaire / Application des tarifs / Mouvements de prix	88	326	270 %
Problèmes liés à l'estimation des index – Régularisations de facturation	544	424	-22 %
Facture jugée excessive ou erronée	356	370	4 %
Rectification de consommation suite à dysfonctionnement de compteur	783	665	-15 %
Rectification de consommation suite à constat de fraude	28	33	18 %
Coupure suite à erreur	121	94	-22 %

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR : **LES PRIORITÉS POUR 2016**

Le médiateur recommande une rigueur accrue dans la gestion des contrats à toutes les étapes ainsi que dans le suivi des demandes. Un traitement de masse a parfois ses limites. Dans certaines situations, il est nécessaire de savoir replacer l'humain et le bon sens au cœur de l'activité.

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD DE LA DIRECTION COMMERCE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

- Poursuivre et renforcer les actions entreprises pour éviter les factures de régularisation dues à des estimations successives.
- Préparer la mise en œuvre de la limitation des régularisations de consommation à 14 mois, conformément aux dispositions de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte.
- Faire preuve de pédagogie, dès les premières réclamations du client, sur les contestations de solde restant à payer. Un tableau récapitulatif des paiements perçus en regard des factures émises permet de donner au client réclamant une vision claire et immédiate de sa situation.
- Gérer de manière rigoureuse les situations issues du traitement d'une réclamation et apporter une vigilance particulière aux clients utilisant plusieurs modes de paiement. Par exemple, un client ayant opté pour le prélèvement automatique pour ses factures courantes peut régler un échéancier de paiement par chèque.



- Pour les clients mensualisés :
  – Apporter une vigilance particulière pendant la première année de mensualisation.
  – Attirer l'attention des clients dont la facture est établie sur la base d'une estimation et leur demander de transmettre leur index.
  – Préciser dans les calendriers de mensualisation quelle est l'origine du montant des mensualités : évaluation EDF ou montant demandé par le client.
  – Veiller à la bonne cohérence entre les montants des mensualités et les volumes de consommation évalués.
  – Accorder une attention particulière aux clients vulnérables qui font l'objet de dé-mensualisation / re-mensualisation et qui bénéficient d'échéanciers de paiement.
- Prendre en compte les changements de situation personnelle du client en procédant à une résiliation / souscription d'un nouveau contrat.
- Alerter le client, en cas de résiliation non finalisée, notamment suite à l'absence de transmission d'index.
- Poursuivre l'écoute et l'attention particulières accordées aux clients démunis.



LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD D'ERDF

- Poursuivre la promotion du photo compteur et les actions visant à fiabiliser la relève.
- Préparer la mise en œuvre de la limitation des régularisations de consommation à 14 mois, conformément aux dispositions de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte.
- Suite à dysfonctionnement et après changement de compteur, mieux prendre en compte les consommations dans le cadre des rectifications. Proposer d'emblée la révision de la rectification à l'issue d'une année de consommation sur le nouveau compteur, si cette nouvelle consommation s'avère significativement inférieure à celle prise en compte dans la rectification proposée.
- Porter une attention particulière à la cohérence des discours des techniciens intervenant dans le cadre d'un changement de compteur ou à l'occasion des contrôles de compteurs.
- Si le compteur a été remplacé sans dysfonctionnement avéré, le conserver pendant douze mois pour permettre un contrôle *a posteriori*.
- Informer systématiquement le fournisseur des contacts réalisés directement avec le client.
- En cas d'index aberrant, informer le client mais aussi le fournisseur.
- Améliorer le traitement des réclamations courantes : accorder une meilleure écoute à la demande du client.
- Assumer les erreurs avérées en proposant une compensation acceptable par le client victime de la situation.
- Après le développement de nombreuses applications pour faciliter la vie des clients, une réflexion pour mieux faciliter leur accès semble indispensable.



LE SUIVI DES **RECOMMANDATIONS 2014**

Dans son rapport annuel 2014, le médiateur a formulé des alertes et des recommandations d'amélioration auprès de la Direction de Marché des Particuliers de la Direction Commerce d'EDF et auprès d'ERDF. En 2015, le médiateur a fait le point avec leurs responsables pour connaître les suites données à ces recommandations et les plans d'actions associés. Si des actions ont été effectivement entreprises au bénéfice des clients, le nombre encore important de sollicitations reçues par le médiateur témoigne de progrès restant à accomplir.

LES ACTIONS RECOMMANDÉES À LA DIRECTION COMMERCE D'EDF POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Le rapport annuel 2014 du médiateur du groupe EDF précisait les recommandations d'amélioration adressées à la direction Commerce sur le marché des clients particuliers, avec comme priorité pour 2015 « d'éviter les régularisations de consommation en privilégiant la facturation sur la base d'index relevés ».
Pour répondre aux huit recommandations mises en avant par le médiateur, EDF Commerce a conduit en 2015 des actions d'amélioration s'appuyant sur une relation à la fois plus numérique et plus personnalisée avec ses clients particuliers.



1 Fiabiliser la facturation sur index réels

Les actions menées en 2015 dans ce domaine par EDF Commerce ont principalement visé deux objectifs : la diminution du nombre de factures calculées sur index estimés et l'amélioration, de l'information de ses clients mensualisés.
Pour atteindre le premier objectif, EDF a renforcé l'information de ses clients sur les modalités offertes pour transmettre des index auto relevés et souscrire au Relevé Confiance, *via* un message sur la facture plus clair et des informations plus visibles sur le site internet et notamment dans l'espace Client.
Un travail a été fait pour améliorer le processus de prise en compte des index et réduire significativement le nombre d'index rejetés à tort par le système de facturation.
De nouvelles évolutions de ce processus sont à l'étude pour mieux exploiter les index reçus en dehors des plages de facturation, par exemple pour recalculer la facture des clients mensualisés.
En cas de facture susceptible de générer une réclamation c'est-à-dire anormalement élevée ou présentant un écart



significatif par rapport à l'année précédente, le client est systématiquement informé par appel téléphonique, e-mail ou SMS. Une attention particulière est portée aux clients mensualisés pour lesquels la relève intermédiaire réalisée par le gestionnaire de réseau est prise en compte pour ajuster au plus près les mensualités. Si l'ajustement est important, le client est systématiquement contacté par téléphone, e-mail ou SMS.

Pour mieux informer et accompagner les clients qui choisissent la mensualisation, EDF Commerce a mis en place plusieurs actions :

- L'outil de calcul permettant aux conseillers clientèle de réaliser les estimations des consommations, notamment lors de la mise en service du contrat, a été rendu plus précis et plus fiable. Un travail d'amélioration et de simplification des explications du conseiller auprès du client a également été mené.
- EDF Commerce a mis en place un programme relationnel complet pour accompagner ses clients mensualisés, dès la mise en service de leur contrat, et pour les aider à mieux comprendre ce contrat et les services mis à leur disposition.

2 Renforcer l'attention particulière apportée aux clients en situation de précarité et notamment les clients faisant l'objet d'une procédure de surendettement

Les conseillers solidarité d'EDF prenant en charge les clients en situation de précarité suspendent toute relance de paiement dès qu'un service social ou une association signale le dépôt d'un dossier de surendettement. Cette suspension est immédiate et s'applique jusqu'à la réception des conclusions de la Banque de France. Lorsqu'un client fait état de difficultés de paiement et qu'un accord sur une solution personnalisée ne peut être trouvé, les conseillers expliquent systématiquement le dispositif d'aide et orientent le client vers une assistante sociale.

3 Mieux expliquer la facturation des rectifications de consommations suite à un dysfonctionnement de compteur. Éditer une facture rectificative isolée de la facture normale

Lorsqu'un dysfonctionnement de compteur a été constaté par le gestionnaire de réseau ERDF, EDF Commerce émet systématiquement une facture de rectification spécifique, indépendante du cycle de facturation normal, basée sur les index fournis par ERDF. Le courrier d'accompagnement de cette facture évoluera en mars 2016 pour être plus compréhensible par le client.

4 Préciser la véritable nature des index sur les factures

EDF Commerce a mis en place, en deux étapes (en juin et décembre 2015), une nouvelle facture plus lisible et plus claire. Elle indique notamment la nature des index pris en compte pour la facturation : calculés, relevés par ERDF ou transmis par le client.

5 Clarifier les montants dus sur les factures, les courriers de relance et les confirmations d'échéanciers de paiement

Parmi les évolutions notables de la nouvelle facture : la prise en compte de la demande de clarifier les montants dus. Le montant total à payer apparaît désormais clairement sur les factures. Le cas échéant, ce montant total intègre le montant dû au titre des factures antérieures qui apparaît lui aussi de manière plus lisible sur la facture. L'adaptation des lettres de relance est prévue pour mai 2016 et celle des échéanciers est en cours d'instruction.

6 Mener des actions de prévenance avant la trêve hivernale pour éviter les cumuls de dettes

Les clients ayant des retards de paiement sont informés toute l'année, *via* des lettres de relance, des protections réglementaires lors de la trêve hivernale. Pendant la trêve, ils sont également informés des risques qu'ils encourent s'ils laissent s'accumuler une dette qu'ils ne seraient plus en mesure de payer.

Suite page 10 ●●●

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2014

EDF Commerce a mis en place un dispositif permettant aux clients en situation de coupure ou de limitation de puissance pour non-paiement d'être remis en service à leur demande avant l'entrée en trêve. Les clients non précaires voient leur puissance électrique limitée. Tous les clients concernés sont systématiquement informés par SMS et courrier et invités à contacter le Service Clients.

7 Prendre en compte, à l'occasion de la souscription du contrat, les évolutions sociétales en développant un discours pédagogique. Acter si nécessaire les changements de situation *via* une résiliation / souscription

Lors d'une demande d'ajout de titulaire sur un contrat, le conseiller clientèle a pour consigne d'informer le client que la ou les personnes ajoutées deviennent responsables du règlement de toute somme due au titre de ce contrat. Cette modification contractuelle est également confirmée aux titulaires par courrier.
En cas de changement de titulaire d'un contrat (changement de nom, divorce, décès…), EDF Commerce prend en compte ce changement et envoie un courrier de confirmation à tous les titulaires concernés. Si le conseiller clientèle détecte une situation conflictuelle, il propose à son interlocuteur une résiliation/mise en service.

8 Poursuivre et renforcer le plan de défense de la marque EDF

Pour faire face à l'utilisation abusive de la marque par des démarcheurs par téléphone, EDF Commerce a mis à disposition de ses clients sur le site « travaux.edf.fr », une fonction permettant de vérifier si une entreprise est bien partenaire.
Les procédures de défense de la marque peuvent aller du courrier de mise en demeure jusqu'à l'assignation en justice. Elles sont déclenchées en cas d'utilisation abusive de la marque sur des supports physiques (affiches, site internet, devis…). Par ailleurs, dans la dernière lettre « EDF et Moi » envoyée avec les factures fin 2015 – début 2016, EDF Commerce incite ses lecteurs à rester vigilants face aux arnaques potentielles (courriers, SMS, porte-à-porte…) et fournit un numéro de téléphone (09 69 32 15 15) et une adresse email (message-frauduleux@edf.fr) à utiliser en cas de doute.





LES ACTIONS RECOMMANDÉES POUR ERDF

1. Prévenir les litiges liés aux factures de régularisation.
2. Porter une attention particulière aux clients fragiles, dans le cadre des interventions pour impayé demandées par les fournisseurs.
3. Fiabiliser la relève et renforcer le traitement des alertes.
4. Réduire les délais d'intervention, en cas de dysfonctionnement de compteur et mieux prendre en compte les contestations des clients à la réception de la proposition de rectification.
5. Traiter les situations liées aux Pertes Non Techniques.
6. Poursuivre l'amélioration des réponses aux réclamations concernant la qualité de fourniture. Améliorer la pédagogie sur la prise en charge des demandes d'indemnisation.
7. Examiner le comportement du réseau face à la multiplication des pompes à chaleur.



LES RÉPONSES D'ERDF

Sur les index

Le médiateur du groupe EDF a émis plusieurs recommandations concernant ERDF. Certaines de ces recommandations (n° 1, 3, 4 et 5) portent sur la fiabilisation des index de consommation et le traitement des dysfonctionnements de comptage. ERDF poursuit ses actions d'amélioration des gestes liés à la relève. Menées depuis 2013, elles ont permis, comme prévu, de réduire les cas d'absences multiples. Ainsi, ERDF a développé des solutions adaptées à la situation des clients pour la transmission des index (relevés par photo, modification du service d'auto-relevé…). L'effort porté sur le traitement aval relevé a été maintenu. De même, concernant les rectifications de factures, ERDF a augmenté la période de discussion avec le client pour pouvoir prendre en compte tout élément probant qu'il fournirait, avant de produire des index rectifiés. Ces actions se sont à nouveau traduites en 2015 par une baisse de 9 % des réclamations portant sur le relevé / facturation (10 % en 2014) et par une hausse de 4 points du taux de clients résidentiels très satisfaits (56 % en 2015 contre 52 en 2014).

Sur les clients fragiles

S'agissant de l'attention particulière portée aux clients fragiles (recommandation n° 2), ERDF a expérimenté en 2014 la démarche IPP (Information Prévention Précarité) pour les clients concernés et envisage de la déployer au niveau national. Cette démarche permet aux techniciens ERDF de différer la coupure chez un client jugé en situation difficile et de lui donner le temps de contacter son fournisseur et/ou les services sociaux de la mairie.

Sur la qualité de fourniture

Concernant l'amélioration de la qualité de réponse aux réclamations sur la qualité de fourniture (recommandation n° 6), les actions lancées en 2013 et 2014 ont été poursuivies. Ainsi, les réponses aux réclamations portant sur la qualité de fourniture ont été revues pour être plus informatives et explicatives, notamment en distinguant ce qui relève de l'indemnisation d'un préjudice et ce qui relève d'un dysfonctionnement propre du processus. Ces actions ont permis de réduire de 6 points le nombre de réclamations multiples portant sur la qualité de fourniture sur 100 000 clients.

Sur le comportement du réseau

Enfin, s'agissant de l'examen du comportement du réseau face à la multiplication des pompes à chaleur (recommandation n° 7), le gestionnaire de réseau ERDF, les installateurs et les utilisateurs sont confrontés aux dysfonctionnements d'un certain nombre d'appareils. Ces dysfonctionnements ont pour origines :

- Le non-respect des normes produits et/ou des normes d'installation.
- Le fonctionnement en sous-puissance.
- La non-compatibilité de la pompe à chaleur avec certaines caractéristiques du réseau.

Les conséquences sont principalement :

- Un mécontentement du client sur le mauvais fonctionnement de sa pompe à chaleur et/ou de ses autres équipements.
- Des perturbations sur le réseau de distribution publique d'électricité pouvant se manifester chez le client concerné ou chez ses voisins.

Pour éviter ces perturbations, il est important que l'installateur, lors de la réalisation de l'étude de faisabilité, adresse un formulaire de demande d'information à ERDF. Un rappel a été fait sur le site « erdf.fr » à la rubrique « Utiliser mon installation intérieure en toute sécurité. »

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF ?

MODALITÉS DE SAISINE

Le médiateur est le dernier recours au sein du groupe EDF pour régler à l'amiable un litige persistant avec une direction ou une filiale du Groupe.

Avant de contacter le médiateur, assurez-vous que vous avez bien reçu un courrier du Service Consommateurs, de la direction ou d'une filiale du Groupe.

Si cette réponse ne vous satisfait pas ou en l'absence d'une réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez alors saisir le médiateur :

Par internet :
www.mediateur.edf.fr

En écrivant à :
Médiateur du groupe EDF – TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08

EDF SA
22-30, avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 960 069 513,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Avril 2016
Le groupe EDF est certifié ISO 14001
Photos : © EDF (Sophie Brandstrom, Augustin Detienne, Gilles Huguet, Agnès Janin, Christel Sasso), Médiathèque ERDF (Cyril Abad, Guillaume Murat)
CONCEPTION RÉALISATION MISTIGRIS