

25 MAI 2011

Remboursement automatique de toutes les factures de résiliation dès maintenant

EDF a pris toutes les mesures nécessaires pour mettre en œuvre, dès maintenant et de façon systématique, le remboursement des trop-perçus sur facture de ses clients en cas de résiliation de leur contrat.

Cette disposition sera effective quel que soit le montant, pour tous les clients, conformément aux dispositions de la loi NOME, et dans la lignée des recommandations du Médiateur National de l'Énergie.

EDF rappelle avoir toujours remboursé les factures des clients résiliant leur contrat, automatiquement pour toutes les factures supérieures à 15 euros et, sur demande, pour celles inférieures à ce seuil.

EDF s'est engagé dans un processus d'amélioration continue de ses pratiques commerciales en proposant des solutions adaptées aux attentes de ses clients :

- la mise en place de facturations à partir de consommations réelles grâce aux auto-relèves des clients effectués à des moments clés (emménagement, déménagement, changement de fournisseur),
- l'expérimentation du suivi par SMS lors de la prise en charge des réclamations,
- des conseils et un guide pédagogique pour mieux comprendre la facture sur le site <http://bleuciel.edf.com>

Concernant le Tarif de Première Nécessité (TPN), EDF rappelle qu'il travaille aujourd'hui aux côtés des pouvoirs publics pour favoriser l'accès automatique. Sans attendre le nouveau décret, EDF a mis en place des attestations pré-remplies à ses clients ayants droits du TPN pour leur faciliter l'accès au dispositif. EDF a également proposé aux pouvoirs publics d'allonger la période d'attribution du TPN afin d'éviter une perte temporaire du bénéfice de ce tarif, en particulier pour les clients en attente du renouvellement de leurs droits à la CMU-C.

Le groupe EDF, un des leaders sur le marché de l'énergie en Europe, est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce et la vente d'énergies. Premier producteur d'électricité en Europe, le Groupe dispose en France de moyens de production essentiellement nucléaires et hydrauliques fournissant à 95 % une électricité sans émission de CO2. En France, ses filiales de transport et de distribution d'électricité exploitent 1 285 000 km de lignes électriques aériennes et souterraines de moyenne et basse tension et de l'ordre de 100 000 km de réseaux à haute et très haute tension. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à près de 28 millions de clients en France. Le Groupe a réalisé en 2010 un chiffre d'affaires consolidé de 65,2 milliards d'euros dont 44,5 % hors de France. EDF, cotée à la Bourse de Paris, est membre de l'indice CAC 40.



*Un geste simple pour l'environnement,
n'imprimez ce message que si vous en avez l'utilité.*

Service de Presse
75382 Paris cedex 08
www.edf.com
EDF SA au capital 924 433 331 euros - 552 081 317 R.C.S. Paris

CONTACT PRESSE :

Marie Casanova +33 (1) 40 42 51 40 / +33 (1) 40 42 46 37

