



50



2/3 - 10330/12141 - 51563 - 400510617
00010305-0002-0003-00



COMPTABILISÉ

Vos contacts

Votre interlocuteur EDF

RC Grandes - Entreprises et Collectivités

Par courrier

Direction Commerciale Régionale
TSA 20129
69461 LYON CEDEX 06

Par internet

e-mail :
edfentreprises-rhone-alpes-auvergne-31@edf.fr
www.edf.fr/entreprises

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8h à 18h

0 812 041 569

Service 0,05 €/min
+ prix appel

Urgence

Dépannage électricité Enedis :

0 811 882 200

Service 0,05 €/appel
+ prix appel

Vos informations client

Vos références

Compte de facturation : **8455985173**
Compte commercial : 1-3ML974N

Votre contrat

Offre électricité : Contrat Garanti

Nom du client

RESIDENCE DUGUESCLIN

Lieu de consommation

Référence acheminement : 30001451155135
66 RUE DE BREST
22100 DINAN
Code site : RESIDENCE DUGUESCLIN

FLX04900237501285-07RRAA01

VACANCEOLE LE DUGUESCLIN
54 VOIE ALBERT EINSTEIN
BATIMENT ERIS ALPESPACE
FRANCIN
73800 PORTE DE SAVOIE

Facture du 18/02/2022 n° 10144365738



Electricité

Montant Hors TVA	1 467,09 €
Montant TVA (payée sur les débits)	293,42 €
Facture TTC	1 760,51 €

Montant total à payer (TTC) 1 760,51 €

A défaut de paiement à la date prévue, le montant TTC dû sera majoré de pénalités pour retard au taux annuel de 10,00 % et d'une indemnité pour frais de recouvrement par facture de 40,00 €.

Les prochaines étapes

- Prochaine facture vers le 18/03/2022 (sauf résiliation intervenue entre temps)

Paiement par Prélèvement automatique

Vous serez prélevé d'un montant de **1 760,51 €**
à partir du : **07/03/2022**

sur le compte bancaire : FR XX XXXXX XXXXX 00076987301 XX



RESIDENCE DUGUESCLIN

Détail de votre facture du 18/02/2022 n° 10144365738

Document à conserver 10 ans

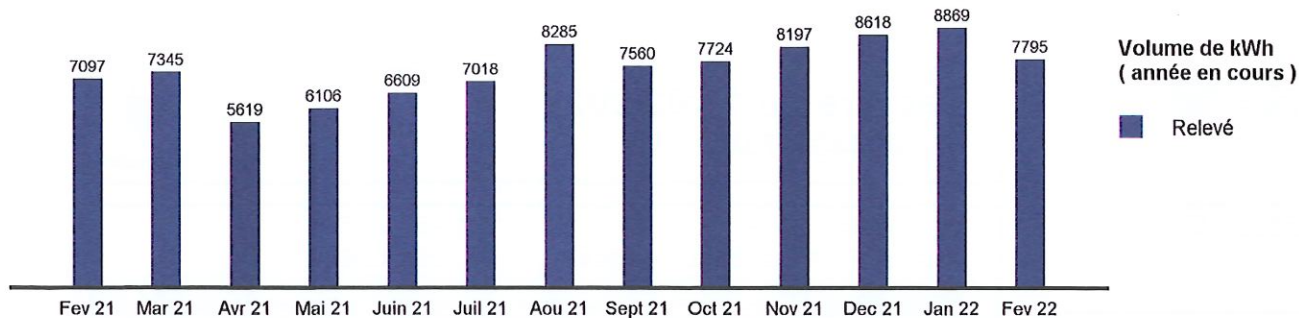
Données contrat

Contrat Garanti
Réf. de votre contrat 1-3ML970S
Prix non réglementés
Souscrit depuis le 01/10/2016
Venant à échéance le 01/10/2021

Données Point de Livraison

66 RUE DE BREST 22100 DINAN
Réf Acheminement Electricité : 30001451155135
Code site : RESIDENCE DUGUESCLIN

Evolution de la consommation facturée en kWh



Total EDF Electricité			809,32 € HT	
Abonnement électricité (HT)	Période	Prix unitaire HT	32,50 €	Taux de TVA
Abonnement	du 01/02/2022 au 28/02/2022	32,50 €/mois	32,50 €	20,00 %
Consommation (HT)	Période	Conso 7 795 kWh	Prix unitaire HT	776,82 € Taux de TVA
Electricité Heures Pleines Hiver	du 20/01/2022 au 16/02/2022	5 691 kWh	10,848 c€/kWh	617,36 € 20,00 %
Electricité Heures Creuses Hiver	du 20/01/2022 au 16/02/2022	2 104 kWh	7,579 c€/kWh	159,46 € 20,00 %

Utilisation du réseau de distribution et prestations techniques (identique pour l'ensemble des fournisseurs)			524,24 € HT	
		Quantité	Prix unitaire HT	Taux de TVA
Composante de gestion - Reprise	du 20/01/2022 au 18/02/2022			-15,19 € 20,00 %
Composante de gestion - Echu	du 20/01/2022 au 16/02/2022	28.000 c.j	50.63 c€/c.j	14,18 € 20,00 %
Composante de gestion - Echoir	du 17/02/2022 au 18/03/2022	30.000 c.j	50.63 c€/c.j	15,19 € 20,00 %
Composante de comptage - Reprise	du 20/01/2022 au 18/02/2022			-19,31 € 20,00 %
Composante de comptage - Echu	du 20/01/2022 au 16/02/2022	28.000 p.j	64.36 c€/p.j	18,02 € 20,00 %
Composante de comptage - Echoir	du 17/02/2022 au 18/03/2022	30.000 p.j	64.36 c€/p.j	19,31 € 20,00 %
Composante de soutirage fixe - Reprise	du 20/01/2022 au 18/02/2022	PS pondérée : 144 kW		-137,42 € 20,00 %
Composante de soutirage fixe - Echu	du 20/01/2022 au 16/02/2022	4032.000 kW	3.18 c€/kW	128,26 € 20,00 %
Composante de soutirage fixe - Echoir	du 17/02/2022 au 18/03/2022	4320.000 kW	3.18 c€/kW	137,42 € 20,00 %
Composante de soutirage Heures Pleines Hiver	du 20/01/2022 au 16/02/2022	5691.000 kWh	5.15 c€/kWh	293,09 € 20,00 %
Composante de soutirage Heures Creuses Hiver	du 20/01/2022 au 16/02/2022	2104.000 kWh	3.36 c€/kWh	70,69 € 20,00 %

Services		0,00 € HT	
E-Services (Espace client, Bilan annuel)		INCLUS	Taux de TVA

Taxes et contributions (identiques pour l'ensemble des fournisseurs)			133,53 €	Hors TVA
	Période	Assiette	Prix unitaire HorsTVA	Taux de TVA
Contribution au Service Public de l'Electricité	du 20/01/2022 au 31/01/2022	3 341 kWh	2,36097 c€/kWh	78,88 € 20,00 %
Contribution au Service Public de l'Electricité	du 01/02/2022 au 16/02/2022	4 454 kWh	0,05000 c€/kWh	2,23 € 20,00 %
Taxe Communale sur la Conso Finale Electricité	du 20/01/2022 au 16/02/2022	7 795 kWh	0,22100 c€/kWh	17,23 € 20,00 %
Contribution Tarifaire d'Acheminement	du 20/01/2022 au 17/02/2022	160,46	21,93 %	35,19 € 20,00 %

Total Hors TVA pour ce site	1 467,09 €	Hors TVA
TVA (identique pour l'ensemble des fournisseurs)	Assiette	293,42 €
TVA à 20,00%	1 467,09 €	293,42 €
Total TTC pour ce site	1 760,51 €	TTC

Données de comptage
Identifiant de comptage : 031636399721 Type de compteur : PME-PMI
Acheminement : Tarif BT sup 36kVA Courte Utilisation
Puissance souscrite actuelle (kW ou kVA) : 144

Puissance(s) souscrite(s) (kW ou kVA)

Opérateur Heures pleines hiver 144
Opérateur Heures creuses hiver 144
Opérateur Heures pleines été 144
Opérateur Heures creuses été 144

Index (relevés / estimés)	index de début	index de fin
Heures Pleines Hiver	144815 le 20/01/2022	150506 le 16/02/2022
Heures Creuses Hiver	58178 le 20/01/2022	60282 le 16/02/2022
Heures Pleines Été	237574 le 20/01/2022	237574 le 16/02/2022
Heures Creuses Été	94664 le 20/01/2022	94664 le 16/02/2022

Puissances atteintes (kW ou kVA)	
du 20/01/2022 au 16/02/2022 : Heures Pleines Hiver	27
du 20/01/2022 au 16/02/2022 : Heures Creuses Hiver	20
du 20/01/2022 au 16/02/2022 : Heures Pleines Été	0
du 20/01/2022 au 16/02/2022 : Heures Creuses Été	0



RESIDENCE DUGUESCLIN

Détail de votre facture du 18/02/2022 n° 10144365738

Données contrat

Contrat Garanti
Réf. de votre contrat 1-3ML970S
Prix non réglementés
Souscrit depuis le 01/10/2016
Venant à échéance le 01/10/2021

Données Point de Livraison

66 RUE DE BREST 22100 DINAN
Réf Acheminement Electricité : 30001451155135
Code site : RESIDENCE DUGUESCLIN

Prix

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé

Retrouvez l'ensemble de nos offres, des tarifs et autres informations sur la gestion de votre énergie sur www.edf.fr/entreprises

Vos prix facturés pour les consommations à compter du 1er janvier 2022 incluent une mise à jour du coût de la capacité, calculé sur le résultat des enchères. Retrouvez le résultat des enchères directement sur le site internet d'EDF.

Taxes Electricité : conformément à la réglementation, le tarif de la CSPE évolue en date du 1er janvier 2022. La CSPE intègre désormais l'ancienne part départementale de la TCPE. Pour en savoir plus veuillez consulter notre site EDF Entreprise

Résiliation

Délai de préavis de résiliation du contrat : 45 jours dans les conditions prévues à l'article "Date d'effet, Durée et Résiliation" des Conditions Particulières de Vente de vos contrats de fourniture d'énergie et de services

Réclamations

Vous souhaitez faire une réclamation écrite ? Vous pouvez vous adresser à EDF, qui met à disposition un parcours en trois étapes, pour vous assurer une réponse dans les meilleurs délais. Etape 1 : vous adressez votre réclamation au Service Clients, dont les coordonnées se trouvent en haut à gauche de votre facture dans la rubrique contact.

Etape 2 : la réponse apportée par le Service Clients ne vous satisfait pas, vous pouvez alors envoyer votre réclamation à l'attention du Directeur Commercial Régional dont l'adresse figure en haut à gauche de votre facture. Etape 3 : vous restez en désaccord avec la réponse du Directeur Commercial Régional, vous pouvez dans ce cas solliciter le Médiateur EDF par internet sur <https://mediateur.edf.fr> ou par écrit au Médiateur EDF – TSA 50026 – 75804 PARIS CEDEX 8. Indépendamment de ce parcours en 3 étapes, si dans un délai de deux mois, votre réclamation écrite auprès d'EDF n'a pas permis de régler le différend, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie dans le respect de son champ de compétence déterminé par les articles L122-1 et suivants du Code de l'énergie sur www.energie-mediateur.fr ou par écrit au Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS CEDEX 9.

Origine 2020 de l'électricité des offres EDF sans option énergie renouvelable : 74,5% nucléaire, 17,1% renouvelables (dont 7,2% hydraulique, 5,9% éolien, 2,3% solaire, géothermie 1,1% et 0,5% Biomasse), 7,7% gaz, 0,4% pétrole, 0,3% charbon.

Origine 2020 de l'électricité des offres EDF 100% énergie renouvelable (certifiée par des garanties d'origine sans engagement de provenance) : 98,2% hydraulique (97,8% France dont 0,5% enchères, 0,2% Allemagne, 0,1% Suisse), 1,5% biomasse enchères France, 0,3% éolien France.

Si votre option énergie renouvelable est inférieure à 100%, le mix de votre offre correspond à la pondération des deux mix ci-dessus en fonction du pourcentage d'énergie renouvelable retenu (ex : pour une option énergie renouvelable de 20% : le mix « énergie renouvelable 100% » s'applique pour 20% de la consommation et le mix sans option énergie renouvelable pour le reste de la consommation).

Origine 2020 de l'ensemble de l'électricité vendue par EDF à ses clients et indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr





Mise à jour de vos prix

S20502668080 ■ 10330 TF 491176



FLX04900237501285-07RRAA01

VACANCEOLE LE DUGUESCLIN
54 VOIE ALBERT EINSTEIN
BATIMENT ERIS ALPESPACE
FRANCIN
73800 PORTE DE SAVOIE

LYON, le 18/02/2022

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de faire confiance à EDF pour la fourniture en électricité de votre(vos) site(s) et nous vous en remercions. Dans la facture ci-jointe, vous constaterez que **les prix applicables à votre consommation d'électricité ont diminué à compter du 1^{er} janvier 2022**. A travers ce courrier, nous souhaitons vous aider à mieux comprendre cette évolution et celles à venir :

Mise à jour des prix de votre contrat d'électricité

Les prix de l'électricité sur tous les marchés européens connaissent des hausses historiques ces derniers temps : le prix d'achat moyen de l'électricité est ainsi passé de 50€/MWh en janvier 2021 à plus de 400€/MWh durant les dernières semaines de 2021.⁽¹⁾

Toutefois, avec votre **Contrat Garanti d'EDF** vous bénéficiez de **prix garantis⁽²⁾** qui vous protègent de ces variations du marché sur la durée de votre engagement initial (36, 24 ou 12 mois).

Vos prix de l'électricité n'évolueront qu'à la reconduction de votre contrat et seront alors garantis pour une nouvelle période de 12 mois.

Concernant la baisse de vos prix au 1^{er} janvier 2022, celle-ci résulte de l'évolution des coûts induits par des **dispositifs réglementaires** applicables à la fourniture d'électricité : nous vous faisons ainsi bénéficier de la baisse des coûts liés au mécanisme de Capacité et aux Certificats d'Economies d'Energie (CEE, pour les clients tertiaires) pour l'année 2022.⁽³⁾

Évolution des taxes

Par ailleurs, la Loi de Finances pour 2022 prévoit une **baisse de la CSPE** (Contribution au Service Public de l'Électricité, également appelée TICFE).

Dans son communiqué du 13 janvier, le gouvernement a précisé que la TICFE sera abaissée, à compter du 1^{er} février 2022 et pour un an, à son niveau minimum prévu par le droit européen. Ainsi **le montant nominal de cette taxe passe de 23,6 €/MWh⁽⁴⁾ en 2021 à 0,5 €/MWh pour les entreprises (> 36 kVA) et de 25,8 €/MWh⁽⁴⁾ en 2021 à 1 €/MWh pour les « autres personnes »** (résidentiels, professionnels...), ce qui va entraîner une **baisse de votre facture d'électricité Hors TVA⁽⁵⁾**.

Nous vous remercions à nouveau de votre confiance et restons à votre écoute,

Votre interlocuteur commercial EDF



⁽¹⁾ Prix d'achat moyen de l'électricité pour l'année de livraison 2022, prix disponibles sur www.eex.com

⁽²⁾ Hors évolution des coûts induits par la réglementation en application des Conditions Générales de Vente et hors évolution du Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution. L'abonnement et le prix du kWh seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contribution de toute nature supportés par EDF au titre du contrat.

⁽³⁾ Retrouvez plus d'informations sur les pages Capacité et CEE du site EDF <https://www.edf.fr/entreprises/mecanisme-de-capacite> et <https://www.edf.fr/entreprises/le-dispositif-cee-les-cles-pour-tout-comprendre>

⁽⁴⁾ Ce montant intègre la Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Electricité (TDCFE) qui a fusionné avec la CSPE au 1^{er} janvier 2022 ; les montants affichés ne tiennent pas compte d'un éventuel tarif réduit dont vous pourriez bénéficier.

⁽⁵⁾ Retrouvez plus d'informations sur les pages Taxes du site EDF <https://www.edf.fr/entreprises/la-cspe-au-1er-janvier-2022> et <https://www.edf.fr/entreprises/taxes-et-contributions-sur-l-electricite-au-1er-janvier-2022>

Le 26 AOUT 2021



S12349333602 ■ 04672 TF 487039



FLX23300202900159-07RRAA01

VACANCEOLE LE DUGUESCLIN
54 VOIE ALBERT EINSTEIN
BATIMENT ERIS ALPESPACE
FRANCIN
73800 PORTE DE SAVOIE

Vos contacts

Votre interlocuteur EDF

RC Grandes - Entreprises et Collectivités

Par courrier

Direction Commerciale Régionale
TSA 20129
69461 LYON CEDEX 06

Par internet

e-mail :
edfentreprises-rhone-alpes-auvergne-31@edf.fr
www.edf.fr/entreprises

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8h à 18h

0 812 041 569

Service 0,05 €/min
+ prix appel

Urgence

Dépannage électricité Enedis :

0 811 882 200

Service 0,05 €/appel
+ prix appel

Facture du 21/08/2021

n° 10134034654



Electricité

Montant Hors TVA 1 068,56 €
Montant TVA (payée sur les débits) 213,71 €

Facture TTC 1 282,27 €

Montant total à payer (TTC) 1 282,27 €

A défaut de paiement à la date prévue, le montant TTC dû sera majoré de pénalités pour retard au taux annuel de 10,00 % et d'une indemnité pour frais de recouvrement par facture de 40,00 €.

Les prochaines étapes

- Prochaine facture vers le 21/09/2021 (sauf résiliation intervenue entre temps)

Vos informations client

Vos références

Compte de facturation : 8455985173
Compte commercial : 1-3ML974N

Votre contrat

Offre électricité : Contrat Garant

Nom du client

RESIDENCE DUGUESCLIN

Lieu de consommation

Référence acheminement : 30001451155135
66 RUE DE BREST
22100 DINAN
Code site : RESIDENCE DUGUESCLIN

606100

COMPTABILISÉ

Paiement par Prélèvement automatique

Vous serez prélevé d'un montant de 1 282,27 €
à partir du : 06/09/2021

sur le compte bancaire : FR XX XXXXX XXXXX 00076987301 XX

RESIDENCE DUGUESCLIN

Détail de votre facture du 21/08/2021 n° 10134034654

Données contrat

Contrat Garanti
Réf. de votre contrat 1-3ML970S
Prix non réglementés
Souscrit depuis le 01/10/2016
Venant à échéance le 01/10/2021

Données Point de Livraison

66 RUE DE BREST 22100 DINAN
Réf Acheminement Electricité : 30001451155135
Code site : RESIDENCE DUGUESCLIN

2 / 4

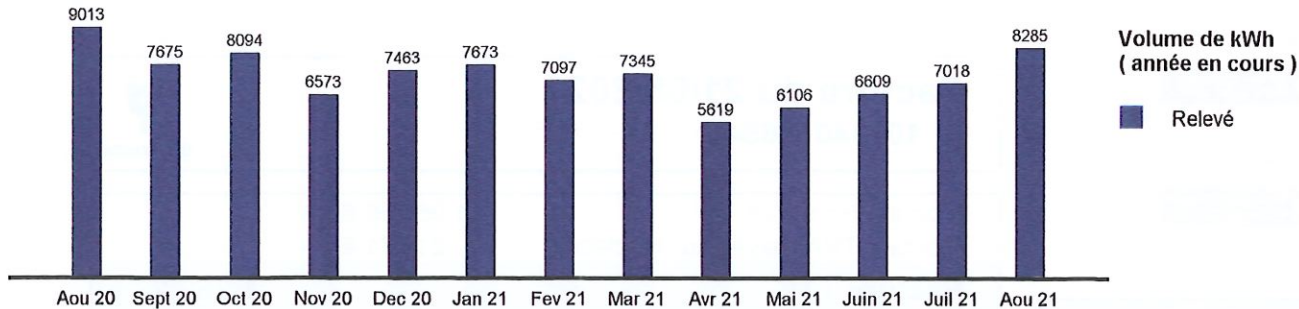


Document à conserver 10 ans



12 - 467211097 - 17878 - 40234019300467200010002000004

Evolution de la consommation facturée en kWh



Total EDF Electricité			457,77 € HT	
Abonnement électricité (HT)	Période	Prix unitaire HT	32,50 €	Taux de TVA
Abonnement	du 01/08/2021 au 31/08/2021	32,50 €/mois	32,50 €	20,00 %
Consommation (HT)	Période	Conso 8 285 kWh	Prix unitaire HT	425,27 € Taux de TVA
Electricité Heures Pleines Eté	du 20/07/2021 au 19/08/2021	6 083 kWh	5,789 c€/kWh	352,14 € 20,00 %
Electricité Heures Creuses Eté	du 20/07/2021 au 19/08/2021	2 202 kWh	3,321 c€/kWh	73,13 € 20,00 %

Utilisation du réseau de distribution et prestations techniques (identique pour l'ensemble des fournisseurs)			354,94 € HT	
Composante de gestion - Reprise	du 20/07/2021 au 18/08/2021	Quantité	Prix unitaire HT	Taux de TVA
Composante de gestion - Echu	du 20/07/2021 au 31/07/2021	12.000 c.j	50.30 c€/c.j	6,04 € 20,00 %
Composante de gestion - Echu	du 01/08/2021 au 19/08/2021	19.000 c.j	50.63 c€/c.j	9,62 € 20,00 %
Composante de gestion - Eclair	du 20/08/2021 au 18/09/2021	30.000 c.j	50.63 c€/c.j	15,19 € 20,00 %
Composante de comptage - Reprise	du 20/07/2021 au 18/08/2021			-36,00 € 20,00 %
Composante de comptage - Echu	du 20/07/2021 au 31/07/2021	12.000 p.j	120.00 c€/p.j	14,40 € 20,00 %
Composante de comptage - Echu	du 01/08/2021 au 19/08/2021	19.000 p.j	64.36 c€/p.j	12,23 € 20,00 %
Composante de comptage - Eclair	du 20/08/2021 au 18/09/2021	30.000 p.j	64.36 c€/p.j	19,31 € 20,00 %
Composante de soutirage fixe - Reprise	du 20/07/2021 au 18/08/2021	PS pondérée : 144 kW		-123,55 € 20,00 %
Composante de soutirage fixe - Echu	du 20/07/2021 au 31/07/2021	1728.000 kW	2.86 c€/kW	49,42 € 20,00 %
Composante de soutirage fixe - Echu	du 01/08/2021 au 19/08/2021	2736.000 kW	3.18 c€/kW	87,03 € 20,00 %
Composante de soutirage fixe - Eclair	du 20/08/2021 au 18/09/2021	4320.000 kW	3.18 c€/kW	137,42 € 20,00 %
Composante de soutirage Heures Pleines Eté	du 20/07/2021 au 19/08/2021	6083.000 kWh	2.28 c€/kWh	138,69 € 20,00 %
Composante de soutirage Heures Creuses Eté	du 20/07/2021 au 31/07/2021	852.000 kWh	1.87 c€/kWh	15,93 € 20,00 %
Composante de soutirage Heures Creuses Eté	du 01/08/2021 au 19/08/2021	1350.000 kWh	1.80 c€/kWh	24,30 € 20,00 %

Services		0,00 € HT	
E-Services (Espace client, Bilan annuel)		INCLUS	Taux de TVA

Taxes et contributions (identiques pour l'ensemble des fournisseurs)			255,85 € Hors TVA	
Contribution au Service Public de l'Electricité	Période	Assiette	Prix unitaire HorsTVA	Taux de TVA
Taxe Départementale sur la Conso Finale Electricité	du 20/07/2021 au 19/08/2021	8 285 kWh	2,250 c€/kWh	186,41 € 20,00 %
Taxe Communale sur la Conso Finale Electricité	du 20/07/2021 au 19/08/2021	8 285 kWh	0,11050 c€/kWh	9,15 € 20,00 %
Contribution Tarifaire d'Acheminement	du 20/07/2021 au 20/08/2021	66,01	0,22100 c€/kWh	18,31 € 20,00 %
Contribution Tarifaire d'Acheminement	du 20/07/2021 au 20/08/2021	110,01	27,04 %	17,85 € 20,00 %
			21,93 %	24,13 € 20,00 %

Total Hors TVA pour ce site	1 068,56 € Hors TVA
TVA (identique pour l'ensemble des fournisseurs)	Assiette
TVA à 20,00%	1 068,56 €
Total TTC pour ce site	1 282,27 € TTC

Données de comptage

Identifiant de comptage : 031636399721 Type de compteur : PME-PMI
Acheminement : Tarif BT sup 36kVA Courte Utilisation
Puissance souscrite actuelle (kW ou kVA) : 144

Puissance(s) souscrite(s) (kW ou kVA)

Opérateur Heures pleines hiver 144
Opérateur Heures creuses hiver 144
Opérateur Heures pleines été 144
Opérateur Heures creuses été 144



RÉSIDENTE DUGUESCLIN

Détail de votre facture du 21/08/2021 n° 10134034654

Données contrat

Contrat Garanti
 Réf. de votre contrat 1-3ML970S
 Prix non réglementés
 Souscrit depuis le 01/10/2016
 Venant à échéance le 01/10/2021

Données Point de Livraison

66 RUE DE BREST 22100 DINAN
 Réf Acheminement Electricité : 30001451155135
 Code site : RESIDENCE DUGUESCLIN

Index (relevés / estimés)	index de début	index de fin	Puissances atteintes (kW ou kVA)	
Heures Pleines Hiver	128448 le 20/07/2021	128448 le 19/08/2021	du 20/07/2021 au 19/08/2021 : Heures Pleines Hiver	0
Heures Creuses Hiver	51990 le 20/07/2021	51990 le 19/08/2021	du 20/07/2021 au 19/08/2021 : Heures Creuses Hiver	0
Heures Pleines Eté	218232 le 20/07/2021	224315 le 19/08/2021	du 20/07/2021 au 19/08/2021 : Heures Pleines Eté	25
Heures Creuses Eté	87308 le 20/07/2021	89510 le 19/08/2021	du 20/07/2021 au 19/08/2021 : Heures Creuses Eté	19

Prix

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé

Retrouvez l'ensemble de nos offres, des tarifs et autres informations sur la gestion de votre énergie sur www.edf.fr/entreprises

Par décision de la Commission de régulation de l'énergie, les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité HTA et BT (dits "TURPE 5 HTA-BT") sont entrés en vigueur au 1er août 2017. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.edf.fr/entreprises.

Par décision des Pouvoirs Publics, les Tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), ainsi que le taux de la CTA, évoluent à compter du 01/08/2021. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.edf.fr/entreprises ou www.edf.fr/collectivites.

Résiliation

Délai de préavis de résiliation du contrat : 45 jours dans les conditions prévues à l'article "Date d'effet, Durée et Résiliation" des Conditions Particulières de Vente de vos contrats de fourniture d'énergie et de services

Réclamations

Vous souhaitez faire une réclamation écrite ? Vous pouvez vous adresser à EDF, qui met à disposition un parcours en trois étapes, pour vous assurer une réponse dans les meilleurs délais. Etape 1 : vous adressez votre réclamation au Service Clients, dont les coordonnées se trouvent en haut à gauche de votre facture dans la rubrique contact.

Etape 2 : la réponse apportée par le Service Clients ne vous satisfait pas, vous pouvez alors envoyer votre réclamation à l'attention du Directeur Commercial Régional dont l'adresse figure en haut à gauche de votre facture. Etape 3 : vous restez en désaccord avec la réponse du Directeur Commercial Régional, vous pouvez dans ce cas solliciter le Médiateur EDF par internet sur <https://mediateur.edf.fr> ou par écrit au Médiateur EDF - TSA 50026 - 75804 PARIS CEDEX 8. Indépendamment de ce parcours en 3 étapes, si dans un délai de deux mois, votre réclamation écrite auprès d'EDF n'a pas permis de régler le différend, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie dans le respect de son champ de compétence déterminé par les articles L122-1 et suivants du Code de l'énergie sur www.energie-mediateur.fr ou par écrit au Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 PARIS CEDEX 9.

Origine 2019 de l'électricité vendue par EDF :

87,7% nucléaire, 7,1% renouvelables (dont 5,6% hydraulique), 0,6% charbon, 3,5% gaz, 1,1% fioul. Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr



22 - 467211097 - 17880 - 4023401930046720002002000004