

Conditions Générales de Vente

EDF se prend les pieds dans le tapis

Les Conditions Générales de Vente sont amenées à évoluer selon des critères divers.

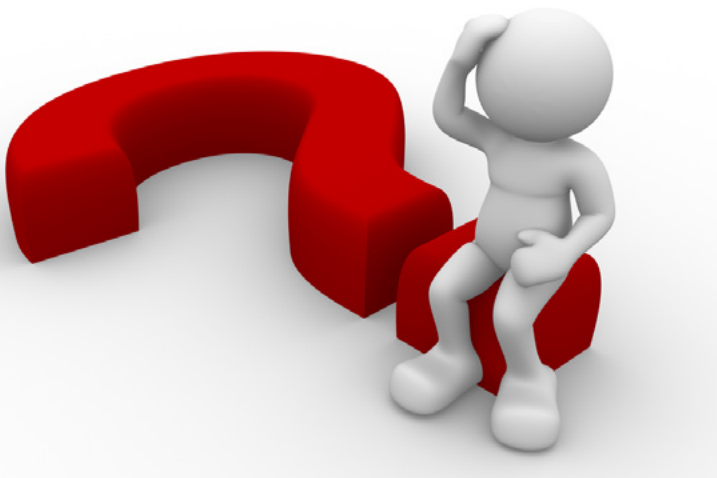
La dernière évolution, liée à une recommandation de la CRE (Commission de Régulation de l'Energie) a fait l'objet d'un envoi à l'ensemble des clients. Celui-ci s'est accompagné d'un courrier censé être explicatif mais en fait très ambigu.

PAS D'OBLIGATION DE RÉSILIATION !

Les appels et interrogations des clients suite à cet envoi ont augmenté de façon exponentielle.

En voilà la raison :

Le courrier accompagnant les CGV indique, en effet, au chapitre 3.4 : « ***Vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la réception des présentes conditions générales de vente, pour résilier, sans pénalité, votre contrat de fourniture d'électricité*** ».



À la lecture de cette phrase, on peut comprendre que chaque client a trois mois pour résilier son contrat.

Ce qui n'est pas le cas bien heureusement !

Car **c'est uniquement dans le cas où le client n'accepterait pas les nouvelles Conditions Générales de Vente** qu'il a la possibilité de résilier.

La rédaction de cette phrase aurait mérité un peu plus d'attention de la part des Directions notamment compte tenu du contexte actuel où l'émergence de la concurrence s'accroît.

Suite à de nombreux appels, la direction a pris la décision de réécrire le courrier pour les prochains envois.

Suggestion : il serait sans doute judicieux qu'un courrier soit envoyé à tous les clients ayant reçu le premier courrier. Cela permettrait de lever toute ambiguïté et évitera de perdre des Clients.

Dernier élément à souligner : ces modifications des conditions générales de vente sont sans impact sur le tarif agent. Cela va toujours mieux en le disant.