

## DE NOUS À VOUS

# ZOOM SUR LES ENGAGEMENTS EDF & MOI

Il y a plusieurs mois déjà, nous nous sommes engagés auprès de vous au travers de 10 engagements affirmant ainsi notre volonté de vous satisfaire personnellement.

### Concrètement

Nous mettons en œuvre des moyens appropriés pour être davantage à votre écoute et simplifier vos démarches. Exemples :

### ÊTRE LÀ EN CAS DE DIFFICULTÉ

Vous pouvez rencontrer des difficultés passagères pour payer votre facture d'énergie. EDF peut vous aider à faire face à cette difficulté.

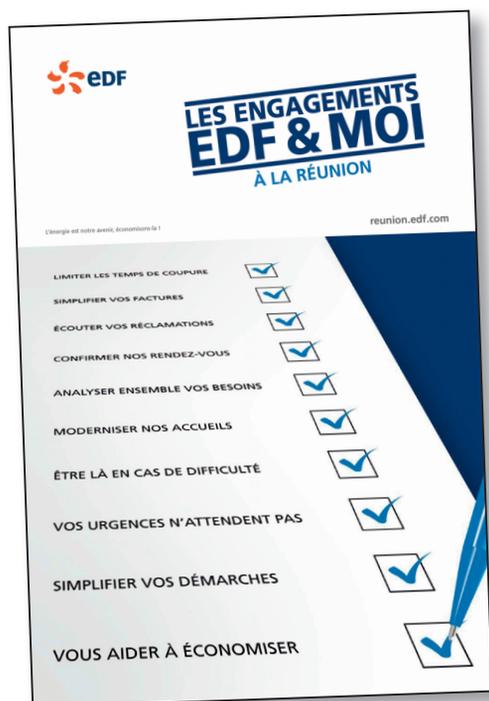
Au sein de nos agences clientèle, des conseillers sont à votre écoute et peuvent vous proposer des solutions personnalisées.

Si vous rencontrez ponctuellement de graves difficultés financières, nos correspondants solidarité peuvent étudier des solutions spécifiques. N'hésitez pas à nous contacter car des solutions existent.

### CONFIRMER NOS RENDEZ-VOUS

Avant une intervention de nos techniciens nécessitant votre présence, nous nous engageons à vous confirmer le rendez-vous 24 h à 48 h avant par un sms. Vous pouvez ainsi :

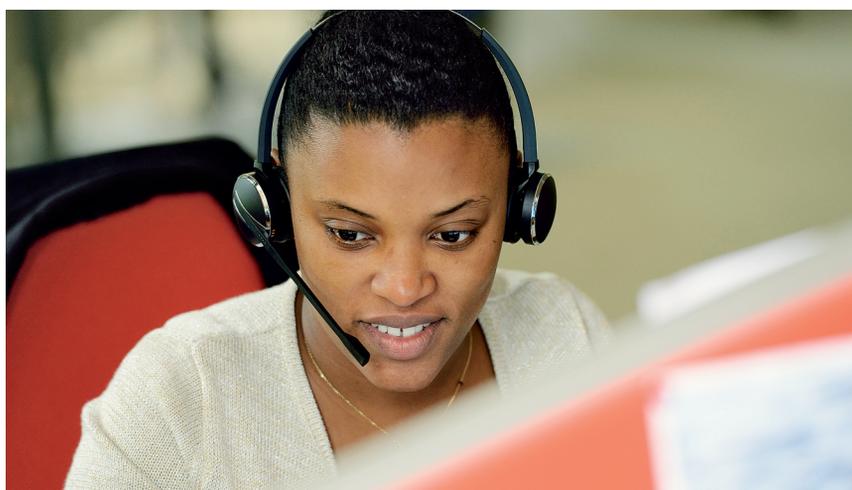
- prendre note de cette intervention si vous ne l'aviez pas en tête,
- l'annuler et la déplacer si vous ne pouvez pas être présent ou représenté par une personne de votre entourage,
- nous faire part de consignes spécifiques (présence de chien, sonnette hors d'usage, etc.) pour nos techniciens.



## TARIFS : BON À SAVOIR

Le Conseil d'État a annulé le 11 avril 2014 le décret fixant les tarifs de l'électricité pour la période comprise entre août 2012 et août 2013.

Un nouveau tarif pour cette période a été décidé le 28 juillet 2014. Il conduit à une hausse moyenne annuelle de 20 à 25 € par client. Conformément aux engagements pris par EDF avec les pouvoirs publics, cette somme sera facturée en 3 fois à partir de mars 2015.




**AGIR  
PLUS**

## ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

**Un éclair de génie...  
Avec l'offre éclairage  
Agir Plus d'EDF !**

En moyenne, un foyer dispose de 20 points lumineux, ce qui correspond à environ 10 % de sa facture d'électricité annuelle, soit une cinquantaine d'euros. Les lampes basse consommation (LBC fluocompactes ou LED) consomment 5 à 6 fois moins d'électricité que les lampes halogènes et ont une durée de vie plus longue.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Pour bien choisir une lampe, il faut regarder les Watts et les Lumens. Par exemple, deux lampes de 15 W peuvent avoir un rayonnement lumineux différent. Pour être sûr de faire le bon achat, il faut prendre en compte deux critères :

- **le flux lumineux** : c'est-à-dire la puissance du rayonnement lumineux exprimé en lumen,
- **l'efficacité lumineuse** : c'est-à-dire le rendement de la lampe exprimé en lumen par watt.

Plus ce rendement sera élevé, plus la quantité de lumière émise sera grande pour une même consommation d'énergie.

LBC, prise coupe veille, économiseurs d'eau... En 2015, ne faites pas l'impasse sur votre confort, EDF prolonge sa campagne éco-performante Agir Plus en vous proposant des produits performants au meilleur prix.

**Pour plus d'informations,  
retrouvez toutes nos offres  
et tous nos conseils sur le site  
<http://reunion.edf.com>**

Pensez à la Planète, n'oubliez pas de recycler vos lampes usagées.



EDF  
22-30, avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
SA au capital de 930 004 234 € - 552 081 317 RCS Paris.

[www.edf.com](http://www.edf.com)

## SOLUTIONS

# SIMPLE, RAPIDE, SÉCURISÉ : OPTEZ POUR LA SOLUTION DE PAIEMENT QUI VOUS CONVIENT LE MIEUX



EDF vous facilite la vie en vous proposant de choisir entre différents moyens de paiement.

### • SIMPLE COMME UN COUP DE FIL

Payez par carte bancaire au n° Vert 0800 230 230 (appel gratuit depuis un poste fixe). Serveur vocal **disponible 7 j/7 et 24 h/24**, muni de votre dernière facture. Laissez-vous guider.

### • PAYEZ DE CHEZ VOUS, C'EST POSSIBLE !

L'agence en ligne vous permet de vous acquitter de vos factures **en réglant par carte bancaire, en toute sécurité**. Service gratuit **disponible 7 j/7 et 24 h/24**.

### • PAYEZ EN ESPÈCES PRÈS DE CHEZ VOUS AVEC CASH COMPTE

Où que vous soyez, muni(e) de votre facture, réglez en espèce à l'un des guichets postaux de La Réunion. Chaque année à La Réunion, plus de 120 000 paiements sont effectués à la Poste.

### • GARDEZ L'ESPRIT LIBRE AVEC LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE\* !

Finis les risques d'oubli ou de retard, le paiement de vos factures est prélevé à la date de votre choix. Et pas de surprise, vous recevez vos factures 10 jours avant le prélèvement.

\* Vous pouvez interrompre à tout moment le prélèvement automatique.

Conception/réalisation : humancom.  
Crédit photos : Photothèque EDF, DR, Thinkstock.

Le groupe EDF est certifié ISO 14 001

EDF Réunion  
14 rue Saint-Anne - CS 11005  
97744 Saint-Denis Cedex 9  
[reunion.edf.com](http://reunion.edf.com)