

# LA LETTRE EDF & MOI RÉUNION



## DE NOUS À VOUS

# LUMIÈRE SUR L'ENGAGEMENT : ÉCOUTER VOS RÉCLAMATIONS

Vos remarques nous aident aussi à progresser !

### 1/ CONTACTER VOTRE CONSEILLER CLIENT

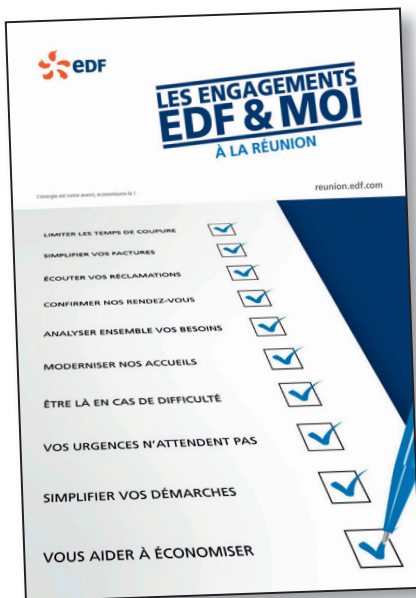
Les conseillers EDF sont à votre écoute et mettent tout en œuvre pour apporter une réponse à votre réclamation, sous huit jours. Si des recherches complémentaires sont nécessaires, un délai de traitement vous sera indiqué (30 jours maximum).

### 2/ CONTACTER LE SERVICE CONSOMMATEURS

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse apportée par votre conseiller client, vous pouvez contacter le Service Consommateurs d'EDF à l'adresse suivante :  
EDF Réunion - Service Consommateurs  
8 avenue Georges Brassens  
CS 62009 Moufia  
97744 SAINT DENIS CEDEX

### 3/ LE MÉDIATEUR EDF

Si les réponses de votre conseiller client ou du Service Consommateurs ne vous conviennent pas, vous pouvez alors saisir le médiateur à l'adresse suivante :  
Médiateur d'EDF  
TSA 50026  
75804 PARIS CEDEX 08

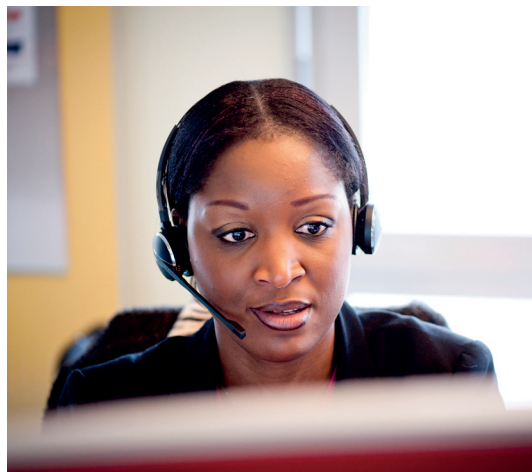


## BON À SAVOIR

**88%** d'entre vous se déclarent satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble des prestations d'EDF\*.

\*Source : Enquête IFOP réalisée en 2014.

Le Conseil d'État a annulé 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. 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 juin 2015.




**AGIR  
PLUS**

## ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

**Vous pensez que votre chauffe-eau solaire arrive en fin de vie ? Découvrez nos conseils pour continuer à profiter d'une eau chaude économique et renouvelable !**

N'attendez pas que votre chauffe-eau tombe en panne pour le remplacer par un nouvel équipement d'eau chaude solaire !

Grâce au chauffe-eau solaire vous pouvez réduire votre facture d'électricité jusqu'à 40 %.\*

Contactez un professionnel du chauffe-eau solaire, partenaire Agir Plus d'EDF, il sera en mesure de vérifier l'état de votre équipement et de vous conseiller, le cas échéant.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

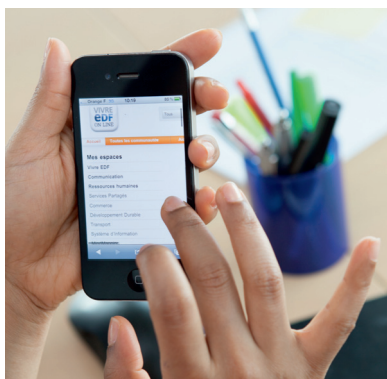
En cas de renouvellement de votre chauffe-eau solaire, vous pouvez bénéficier de notre offre Chauffe-eau Solaire Agir Plus d'EDF et des aides financières de l'État telles que le CITE : Crédit d'Impôt pour la Transition Énergétique et l'éco-prêt à taux zéro.\*\* Si vous souhaitez plus d'informations rendez-vous sur le site [reunion.edf.com](http://reunion.edf.com) ou sur le site [monchauffeeausolaire.re](http://monchauffeeausolaire.re)

\* Ou six mois si votre consommation annuelle est faible.

\*\* <http://www.territoires.gouv.fr/aides-financieres-pour-les-batiments-existants>

## SOLUTIONS

# RAPIDE, PRATIQUE ET SÉCURISÉ : DEMANDER UN RACCORDEMENT C'EST FACILE



→ **Simple comme un clic** : grâce à notre portail dédié au raccordement, vous pouvez déposer sans attendre votre demande de raccordement neuf ou une modification, et ainsi, bénéficier d'un délai de traitement écourté.

→ **Comment faire ?** Connectez vous sur [sei-raccordement.edf.com](http://sei-raccordement.edf.com) et laissez vous guider pour créer votre accès sécurisé. Vous pourrez y déposer vos documents, nécessaires à l'établissement de votre devis et suivre en temps réel le suivi.

→ **Toujours plus de service grâce à notre ligne dédiée au raccordement.** Si vous souhaitez des informations, ou avez des questions sur votre demande de raccordement, il vous est possible de contacter un de nos conseillers techniques, en appelant au **02 62 42 81 60**.

## GARDONS CONTACT AVEC NOTRE SERVICE "SMS RELEVÉ"

Si notre releveur n'a pas pu accéder à votre compteur, il déposera une carte dans votre boîte aux lettres, vous permettant de nous transmettre vos index et éviter ainsi une estimation de votre consommation. De nombreux moyens de communiquer votre relevé s'offrent à vous :

- **Par mail** : Envoyez la ou les photo(s) de votre compteur à [sei-reunion-hyper-releve@edf.fr](mailto:sei-reunion-hyper-releve@edf.fr). Le numéro de votre compteur, ainsi que le(s) relevé(s) doivent apparaître de façon lisible et exploitable.
- **Sur l'agence en ligne** : connectez-vous gratuitement à votre espace personnel sur <http://reunion.edf.com>.
- **Par téléphone** : au **0 820 333 433\*** en vous munissant de votre référence figurant sur la carte laissée par notre releveur.

Toutefois si, 72 heures avant la fin de la période de facturation, nous n'avons pas reçu vos index, nous vous enverrons un SMS afin de vous indiquer comment nous transmettre rapidement votre relevé.

\* Serveur vocal disponible 24h/24 et 7j/7 - 0,118 cts / mn.



EDF SA  
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)

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)