

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.

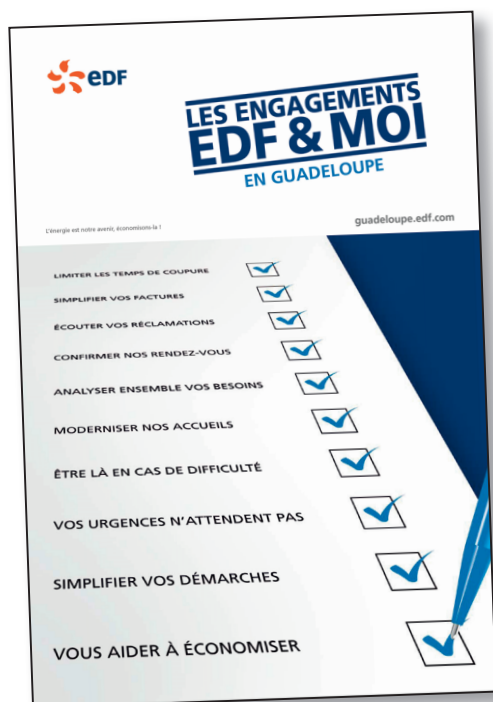
Au sein de nos agences clientèle, des conseillers sont à votre écoute et peuvent vous proposer des solutions personnalisées.

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 :

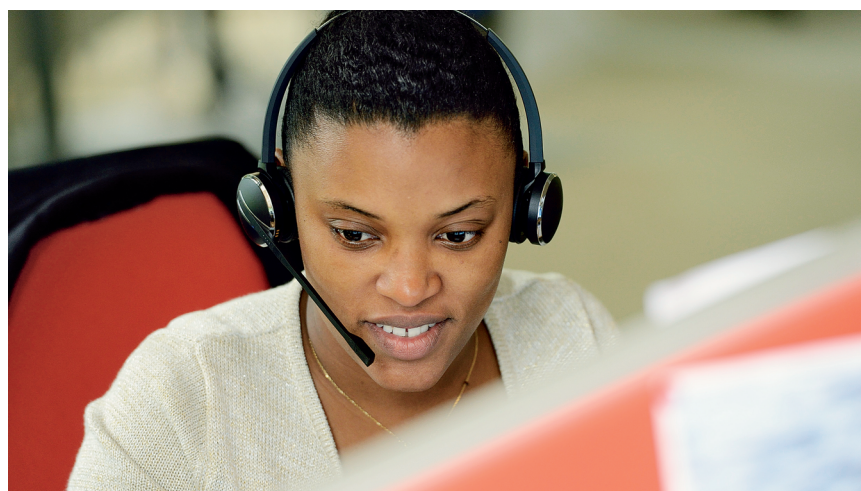
- prendre note de cette intervention si vous ne l'aviez pas en tête,
- l'annuler et la déplacer si vous ne pouvez pas être présent ou représenté par une personne de votre entourage,
- nous faire part de consignes spécifiques (présence de chien, sonnette hors d'usage, etc.) pour nos techniciens.



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

Choisir la bonne couleur de toiture, c'est réduire sa facture !

Envie de fraîcheur dans votre logement ? Lors de la construction de votre maison ou du changement de votre toiture, choisissez une bonne isolation et surtout une couleur de toiture claire.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Une toiture de couleur claire absorbe jusqu'à 10 fois moins d'énergie solaire qu'une toiture foncée. Moins d'énergie solaire absorbée par la toiture, c'est moins de chaleur à l'intérieur ! Pour plus d'informations sur les couleurs de toitures claires, rendez-vous sur

guadeloupe.edf.com

Retrouvez les offres Isolation Agir Plus d'EDF en scannant le Flash Code ci-contre avec votre smartphone :



E-SERVICES

Restez connecté !

Connectez-vous sur notre site Internet guadeloupe.edf.com pour retrouver tous nos services.

Retrouvez-nous également sur Facebook

[fb.com/edf.guadeloupe](https://www.facebook.com/edf.guadeloupe).



VOS SERVICES

TOUJOURS PLUS DE SERVICES POUR NOS CLIENTS



EDF dans l'Archipel Guadeloupe élargit ses services et simplifie vos démarches. Bénéficiez des services en ligne gratuits, simples et pratiques !

Optez pour la facture en ligne : la e-facture est un service qui vous permet de consulter, télécharger, imprimer vos factures depuis votre espace Client.

Bénéficiez du service auto-relève : vous souhaitez régler à chaque facture votre consommation réelle et non une estimation ? Connectez-vous sur l'Agence En Ligne et transmettez-nous votre relevé de compteur.

Profitez du bilan annuel de consommation : ce service vous permet de faire le point sur votre budget d'électricité de l'année écoulée. Si vous avez communiqué votre adresse de messagerie électronique, ce bilan vous est transmis automatiquement. Sinon contactez nos conseillers à votre disposition au 05 90 91 76 00.

Ces trois nouveautés complètent nos services simples et rapides déjà accessibles par téléphone ou par Internet : pour le paiement des factures, la souscription d'un nouveau contrat, la demande de raccordement tarif bleu ≤ 36 kVA, etc.



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

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

Le groupe EDF est certifié ISO 14 001

EDF Archipel Guadeloupe
BP 85 - 97153 Pointe-à-Pitre Cedex
Tél. : 05 90 91 76 00
guadeloupe.edf.com