



GUIDE DE L'ÉNERGIE

Bienvenue chez EEC

EEC DISTRIBUE VOTRE ÉLECTRICITÉ DEPUIS 1929

EEC
GDF SUEZ

BIENVENUE CHEZ EEC

L'innovation
au cœur
de nos gènes
pour mieux
servir
nos clients.

Chers Clients,

EEC, entreprise calédonienne filiale du groupe GDF Suez, est historiquement implantée en Nouvelle-Calédonie depuis 1929.

Aujourd'hui, à travers le savoir-faire et l'engagement de nos 260 collaborateurs nous assurons la distribution d'électricité des communes de Nouméa, Mont-Dore, Dumbéa, Bourail, Kaala-Gomen, Koumac

et Lifou. Ce Guide de l'énergie est destiné à vous apporter les informations et conseils indispensables pour vous assurer le plus grand confort d'utilisation de l'énergie électrique. Conservez-le précieusement il vous sera utile en permanence et saura répondre à vos questions.

Pour davantage de conseils et d'éléments d'information, nos conseillers vous accueilleront dans votre espace clientèle ou auprès de votre centre de relation client au 46 36 36 ainsi que dans notre agence en ligne 24h/24, 7j/7, sur www.eec.nc.

SOMMAIRE



- 04 **VOTRE INSTALLATION ÉLECTRIQUE**
Quelle puissance souscrire ?
- 06 **VOTRE RACCORDEMENT ÉLECTRIQUE**
Le branchement
Le tableau de comptage ou compteur
Le compteur rechargeable
- 08 **LE CONTRAT D'ABONNEMENT**
Vous emménagez
Vous déménagez
Vous construisez ou modifiez
- 12 **LA DÉMOLITION**
Vous démolissez votre habitat
- 14 **LA FACTURE**
Comment s'effectue le relevé du compteur ?
La facture électronique
- 16 **MOYENS DE PAIEMENT**
/ Par prélèvement automatique
/ En ligne sur www.eec.nc
/ Par TIP / Par chèque
/ En espèces ou carte bancaire
/ Compteur rechargeable EEC
- 18 **COMMENT MAÎTRISER SA CONSOMMATION ?**
Quelques conseils
- 20 **LA SÉCURITÉ AU QUOTIDIEN**
Les règles d'or
- 22 **QUE FAIRE EN CAS DE PANNE ?**
Panne générale
Seul votre logement est privé d'électricité
- 24 **COUPURES ET INCIDENTS**
Disponibilité de la fourniture
- 25 **PRÉVENTION CYCLONE**
Tout ce qui touche le réseau abîme le réseau
- 26 **NOS ENGAGEMENTS**
Développement durable
Santé sécurité
Qualité

VOTRE INSTALLATION ÉLECTRIQUE

Lorsque vous souscrivez un contrat, il vous est demandé la puissance à souscrire. Le montant de votre abonnement est établi en fonction de la puissance disponible.

► QUELLE PUISSANCE SOUSCRIRE ?

Votre conseiller clientèle vous assistera pour le choix de la puissance adaptée à vos équipements.

Une puissance trop importante engendre des dépenses injustifiées.

Une puissance trop faible peut déclencher votre disjoncteur et occasionner des coupures de courant sur votre installation intérieure.

Voici quelques exemples de puissance nécessaire pour un usage domestique (compteur monophasé) :

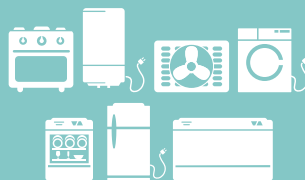
- **Besoin en éclairage et électroménager usuel** (réfrigérateur, TV, aspirateur, lave-linge, éclairage intérieur)
> 3,3 KVA – 15 Ampères



- **Besoin en éclairage et électroménager usuel + 3 appareils consommant beaucoup d'énergie** (cuisinière, lave-linge ou lave-vaisselle, climatiseur)
> 6,6 KVA – 30 Ampères



- **Si vous avez une habitation entièrement équipée à l'électricité** (cuisinière, chauffe-eau, climatiseur, lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, congélateur) ou si vous disposez de nombreux appareils électriques
> 9,9 KVA – 45 Ampères



DÉCOUVREZ NOTRE
SIMULATEUR DE PUISSANCE
À SOUSCRIRE SUR VOTRE
AGENCE EN LIGNE
WWW.EEC.NC

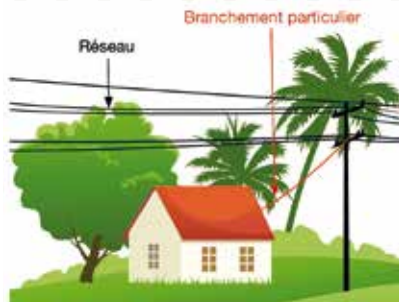
RUBRIQUE : PARTICULIERS /
FACTURES ET TARIFS



VOTRE RACCORDEMENT ÉLECTRIQUE

► LE BRANCHEMENT

Pour être alimenté en électricité, tout bâtiment doit être connecté par un « **branchement** » entre le réseau de distribution d'électricité et le tableau de comptage individuel ou collectif. Ce branchement est le plus souvent aérien mais il peut être en partie ou totalement sous-terrain.



► LE TABLEAU DE COMPTAGE OU « COMPTEUR »



Le tableau de comptage doit être placé en limite de propriété afin d'être accessible depuis le domaine public. Ainsi, vous garantes la sécurité de votre domicile et évitez le risque des estimations cumulées qui ne tiennent pas compte de votre consommation réelle. Toutes les installations électriques placées avant le disjoncteur sont sous la responsabilité d'EEC. Toutes les installations placées après le disjoncteur sont sous la responsabilité de l'utilisateur.

Le tableau de comptage, appartenant à EEC, est composé de trois éléments :

- le **coupe-circuit**, équipé de fusibles, protège le tableau de comptage,
- le **compteur** indique la consommation d'électricité ; cet élément est scellé,
- le **disjoncteur** permet de couper manuellement le courant et de le rétablir.

ATTENTION !

Il est **INTERDIT** de desceller le compteur et autres appareils de mesure ou de protection scellés afin de le remettre en service soi-même.

► LE COMPTEUR ÉLECTRIQUE RECHARGEABLE EEC

Son principe est simple, vous achetez l'électricité dont vous avez besoin grâce à des **cartes recharges** à volonté.

/ Pour être équipé du compteur rechargeable, c'est très simple et c'est gratuit (fourniture et pose).

- ❶ Il vous suffit d'en faire la demande aux guichets de l'un de nos Espaces Clientèle.
- ❷ Une fois votre compteur installé, rendez-vous sur l'agence en ligne www.eec.nc, dans votre agence EEC ou auprès de nos revendeurs (en appelant le 46 36 36, leur contact vous sera fourni) et achetez **vosre carte recharge**. Envoyez par SMS à EEC le numéro de votre compteur rechargeable accompagné du code à gratter inscrit au dos de la carte recharge. Vous recevrez en retour par SMS votre code recharge. Après la **saisie de ce code** sur votre compteur, l'énergie achetée (en kWh) apparaît sur l'écran digital. Très facilement, à tout moment, vous pouvez lire votre consommation.
- ❸ Lorsqu'il ne reste plus beaucoup de kilowatts à consommer, le compteur émet un signal. Vous pourrez alors **recharger votre compteur** en achetant une nouvelle carte recharge chez nos revendeurs agréés, ou un nouveau code en ligne sur www.eec.nc.



EN VOUS ÉQUIPANT DU COMPTEUR RECHARGEABLE EEC VOUS N'AVEZ :

- plus de déplacement en agence,
- plus d'avance sur consommation,
- plus de facture,
- plus de relève de compteur à domicile.

Votre budget électricité s'adapte à vos besoins ; vous contrôlez votre consommation en choisissant votre montant de dépense d'énergie. Le code ne peut être utilisé qu'une seule fois et sur votre compteur uniquement.

VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT

► VOUS EMMÉNAGEZ VOUS SOUHAITEZ VOUS ABONNER

/ Pour établir votre contrat d'abonnement EEC :

vous devez fournir une pièce d'identité
et les documents suivants :

- **si vous êtes locataire**, attestation de location délivrée par le propriétaire (ou par l'agence immobilière) ou le bail de moins de 3 mois,
- **si vous êtes propriétaire**, votre titre de propriété, votre PV de palabre ou une attestation du notaire.

Dans le cas où ces documents datent de plus de 3 mois, y joindre une attestation sur l'honneur confirmant que vous êtes toujours propriétaire.

Afin que la mise en service de la **ligne soit effective au plus tôt**, il vous est conseillé d'effectuer les démarches au moins 48h avant votre emménagement.

Dans le cas d'un logement neuf, vous devrez fournir **obligatoirement l'attestation de conformité électrique** aux normes de sécurité en vigueur de l'installation électrique de votre habitation : **l'attestation COTSUEL**.

Une avance sur consommation, calculée en fonction de la puissance souscrite vous sera demandée, suivant le barème en vigueur. Après le passage de nos agents, il vous suffira **d'enclencher le disjoncteur** placé sur le tableau de comptage EEC.



**Votre abonnement
/ résiliation
en 24h en ligne
sur www.eec.nc
24h/24 - 7j/7**

QU'EST-CE QUE LE COTSUEL ?

Le COTSUEL est le Comité Territorial pour la Sécurité des Usagers Electriques. Son rôle est de vérifier et valider après visite et par le biais d'une attestation (l'attestation COTSUEL), la bonne conformité des installations électriques aux normes de sécurité (normes applicables sur le Territoire depuis le 22 novembre 1985 – Arrêté n°1348).

L'attestation COTSUEL est une attestation obligatoire. C'est à la personne chargée des travaux électriques de prendre contact avec le bureau du COTSUEL pour le contrôle des installations avant mise en service.

L'exemplaire original doit être remis à EEC pour obtenir la mise sous tension des installations.

COTSUEL : 1 bis rue Berthelot – Vallée du Tir
BP 1440 – 98845 Noumea cedex
Tél. : 27 14 77 - www.cotsuel.nc

► VOUS DÉMÉNAGEZ VOUS SOUHAITEZ RÉSILIER

/ Vous souhaitez résilier votre contrat

concernant le logement que vous quittez.

Au minimum **48 heures avant** (du lundi au vendredi), faites parvenir **votre demande de résiliation** en ligne sur www.eec.nc, à l'Espace Clientèle EEC le plus proche par courrier, courriel ou télécopie.

Si vous choisissez de venir dans l'un de nos Espaces Clientèle, c'est uniquement **le titulaire du contrat** qui doit signer la demande de résiliation.

N'oubliez pas de préciser votre nouvelle adresse où vous recevrez votre dernière facture accompagnée d'un décompte qui régularisera votre contrat.

Le décompte comportera également le **remboursement** de l'avance sur consommation déposée lors de votre emménagement.

Pour tout remboursement, une pièce d'identité est exigée. Avant de quitter le logement, n'oubliez pas **de couper le courant** à l'aide du disjoncteur placé sur le tableau.

► VOUS CONSTRUISEZ OU MODIFIEZ VOTRE HABITAT

/ Vous construisez

Avant de construire – Demande d'alimentation provisoire

C'est uniquement durant la phase de construction que votre chantier peut être alimenté par un raccordement électrique provisoire.

Faites votre demande de branchement de chantier auprès d'EEC en ligne sur www.eec.nc, par téléphone, courrier, fax ou courriel ou en vous rendant dans l'Espace Clientèle EEC le plus proche.

Un rendez-vous sera fixé sur place avec un agent technique pour déterminer les caractéristiques du branchement, la puissance exacte à souscrire et établir le devis.

ATTENTION !

Si vous ne résiliez pas votre contrat d'abonnement lorsque vous déménagez, vous restez responsable de l'électricité consommée dans ce logement.



**EFFECTUEZ TOUTES
VOS DÉMARCHES
EN LIGNE
SUR WWW.EEC.NC
24H/24 - 7J/7**

VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT

Une fois ce devis reçu, retournez un exemplaire signé accompagné du règlement, de votre pièce d'identité ainsi que du titre de propriété (ou du PV de palabre ou une attestation du notaire, ou l'autorisation de l'ancien propriétaire si vous n'êtes pas encore propriétaire). Les travaux sont alors réalisés par EEC dans un délai moyen de 2 semaines.

La durée de ce branchement temporaire ne peut excéder 6 mois. Cependant il peut être renouvelé tous les 3 mois pendant 2 ans maximum et uniquement pour les besoins de vos travaux. Pour démarrer votre chantier en toute sécurité faites appel à un électricien privé car des normes de sécurité sont à respecter pour l'installation de votre coffret de chantier.

À la fin du chantier

Dès la fin du chantier, après visite de contrôle, c'est la remise du certificat de conformité délivré par le COTSUEL qui permet à EEC d'établir votre contrat d'abonnement définitif.

/ Vous souhaitez modifier :

vosre puissance souscrite

Si la puissance souscrite est trop faible, vous risquez de faire déclencher votre disjoncteur.

Il est alors nécessaire de souscrire une puissance supérieure.

Si la puissance souscrite est supérieure aux besoins réels, cela engendre des frais supplémentaires qu'il est possible de réduire en demandant une diminution de puissance.

Cependant cette demande de diminution de puissance ne peut se faire avant la fin de la première année de souscription.

La puissance souscrite fait varier le montant de la prime fixe qui est facturée mensuellement.

vosre disjoncteur

Pour ce faire, un rendez-vous sera fixé avec l'un de nos technico-commerciaux qui vous établira un devis gratuit sous 5 jours conformément à notre engagement qualité.

Déposez votre demande de modification en ligne 24h/24 - 7j/7 sur www.eec.nc

ATTENTION !

Utiliser le raccordement de chantier pour l'alimentation d'installations définitives est strictement interdit.



DÉCOUVREZ
NOTRE SIMULATEUR DE
PUISSANCE À SOUSCRIRE
SUR VOTRE AGENCE EN LIGNE

[WWW.EEC.NC](http://www.eec.nc)

RUBRIQUE : PARTICULIERS /
FACTURES ET TARIFS



LA DÉMOLITION

► VOUS DÉMOLISSEZ VOTRE HABITAT

AVANT le démarrage de travaux de démolition, pour rénovation, ou réhabilitation de bâtiment, il est primordial de s'assurer que la totalité de l'installation électrique est hors tension, c'est-à-dire que le branchement soit déconnecté du réseau public de distribution.

Vous-même ou l'entreprise habilitée ne pouvez procéder aux travaux qu'**APRÈS** la mise hors tension de l'installation électrique. Pour cela, faites la demande à EEC par le biais d'un formulaire écrit. Le travail ne peut commencer que lorsque le chef d'entreprise est en possession de l'« attestation de mise hors tension » écrite, datée et signée d'EEC, qui lui est retournée sous 72 heures.



EEC
Oscar Sarrailh

Exemplaire à remettre **OPÉRATIVEMENT** à l'opérateur sur le terrain
AVANT TOUTE INTERVENTION
OPÉRATIVE DE BRANCHEMENT EEC

CONFIRMATION DE MISE HORS TENSION

Nom du Demandeur : **T. DUPONT**
Société : **Démolitions Service**
Tel. Demandeur : **24 25 00**
Fax Demandeur : **24 25 01** - email : **demolition@noisac.com**
N° de branchement EEC : **26164**
Adresse du branchement : **20 rue Corail - Noisac**

Nous vous confirmons que l'installation électrique ci-dessus a été **MISE HORS TENSION**

le **24/04/14**

ATTENTION !

Résilier n'est pas
mettre hors tension.

« Résiliation de contrat »
et « coupure de l'électricité »
ne signifient pas que l'installation
électrique soit « HORS TENSION ».
Seule la garantie de mise Hors Tension
délivrée par EEC écarte tout danger.

N'oubliez pas :
**UN ACCIDENT ÉLECTRIQUE
PEUT ÊTRE MORTEL.**



DÉMOLITION SOUS TENSION = DANGER DE MORT

AVANT UNE DÉMOLITION, DEMANDEZ À EEC
LA MISE HORS TENSION
DE L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE.

LA FACTURE

► COMMENT S'EFFECTUE LE RELEVÉ DU COMPTEUR ?

La relève de votre compteur est effectuée tous les 2 mois. Après une relève votre facture est estimée. L'estimation est basée sur votre consommation moyenne journalière des 12 derniers mois (relevée et estimée) multipliée par 30 jours afin d'obtenir la consommation sur un mois, à laquelle on applique un coefficient dit « saisonnier » qui diffère selon l'époque de l'année.

Vous pouvez effectuer vous-même votre relève en vous rendant sur le site « www.eec.nc » pour y déposer votre index en période d'estimation. Vous pouvez connaître vos périodes d'estimation en contactant EEC au 46 36 36.

► QUE SE PASSE T-IL EN CAS D'ABSENCE ?

Bien que devant se situer en limite de propriété pour en garantir l'accessibilité, le tableau de comptage est parfois situé à l'intérieur de votre logement. En cas d'absence, l'agent releveur vous laissera alors **un avis de passage** sur lequel vous noterez votre index (chiffre au compteur) que vous renverrez à EEC sous 24 h. Au bout de 6 mois, EEC vous contactera pour un rendez-vous afin de contrôler votre index en votre présence.

► LA FACTURE ÉLECTRONIQUE

La facture électronique c'est rapide, gratuit et écologique.

En adhérant gratuitement à ce service sur www.eec.nc, votre facture est directement adressée **à votre adresse e-mail** et non plus par courrier postal. Choisir la facture électronique, **c'est un geste gagnant.**

- Vous recevez votre facture plus rapidement, dès son édition, où que vous soyez, même lorsque vous êtes en déplacement.
- Vous pouvez archiver plus sûrement et plus facilement vos factures.
- Vous contribuez à limiter l'usage de documents papier, vous faites un geste pour l'environnement.

ATTENTION CHIEN MÉCHANT !

Aidez-nous à lutter contre les accidents dus aux morsures de chiens. Dans le cadre de la relève, du dépannage ou de l'entretien du branchement, nos agents se voient dans l'obligation de rentrer chez vous. Pour éviter tout risque de morsures ou de litiges, signalez la présence de votre chien : placez une pancarte, contactez EEC au 46 36 36.

Nous vous rappelons que, civilement, le propriétaire est responsable des dommages que son chien peut causer (art. 1382 et 1385 du code civil) et peut être poursuivi pénalement s'il ne tient pas son animal ou l'a incité à l'attaque ou la poursuite sans motif sérieux, même s'il n'y a aucun dommage (art. R622-2 et 3 du code pénal).



Comment recevoir la facture électronique ?

Il suffit simplement d'en faire la demande aux guichets des Espaces Clientèle d'EEC ou directement sur le site internet www.eec.nc.



Préférez l'Autorelève

Avec l'autorelève, fini les relèves estimées, vous pouvez relever vous-même votre compteur et déposer votre index en ligne sur www.eec.nc
(Rubrique : Factures et tarifs / La relève)

MOYENS DE PAIEMENT

► PAR CARTE BANCAIRE : EN LIGNE SUR WWW.EEC.NC OU DANS VOTRE ESPACE CLIENTÈLE EEC



► PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

C'est simple, économique et sûr.

Avec le prélèvement automatique, **optez pour la tranquillité.**

Chaque mois, lorsque vous recevez votre facture, le montant est prélevé **directement** sur votre compte bancaire à la date indiquée.

- Vous gagnez du temps, vous ne vous déplacez plus chaque mois en agence pour régler votre facture ; vous évitez ainsi l'attente aux guichets et les frais de déplacement.
- Vous ne risquez plus le dépassement de la date limite de paiement, en évitant ainsi les frais de retard.



Comment passer au prélèvement automatique ?

Vous pouvez en faire la demande à nos guichets en remplissant le formulaire dédié et en y joignant un relevé d'identité bancaire (RIB) ou postal (RIP) fourni par votre banque.

Paiement en ligne sur www.eec.nc
Rubrique "mon compte"

► PAR TIP

Vous pouvez aussi régler **en renvoyant votre TIP** (le TIP, Titre Interbancaire de Paiement, est la partie détachable au recto de votre facture). Pour régler il suffit **de le détacher, de le remplir, puis de l'envoyer**, daté et signé, à la CSB – BP N1 – 98849 Nouméa cedex.



Lors du premier envoi, ou si vos coordonnées bancaires ont changé, veuillez joindre au TIP, soit un RIB (Relevé d'Identité Bancaire) soit un RIP (Relevé d'Identité Postal).

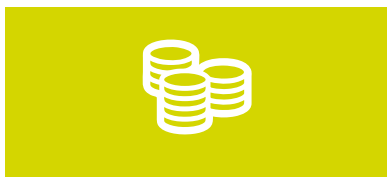
► PAR CHÈQUE

Expédiez votre chèque à EEC – BP F3 – 98848 Nouméa cedex. Vous **pouvez déposer** votre règlement (chèque ou TIP) dans les guichets express des agences de Nouméa-PK4 et Boulari. Vous **pouvez déposer** votre règlement (chèque ou TIP), sous enveloppe, dans notre boîte à chèque 24h./24, 7j./7 située en bordure de clôture, à l'entrée de notre siège social du PK4 :
15 rue Jean Chalier – Nouméa.



► EN ESPÈCES

En vous rendant dans **votre espace clientèle** le plus proche. Il est aussi possible de régler votre facture en espèces dans tous les bureaux de poste et les postes mobile.



► PAR CARTES RECHARGE EEC

Si vous êtes équipé d'un compteur rechargeable EEC, vous pouvez acheter votre électricité :

- grâce à des codes recharges disponibles en ligne 24h/24 et 7j/7 sur www.eec.nc (paiement sécurisé en ligne par carte bancaire)
- grâce à des cartes recharges d'une valeur de 3 000F, et 5 000F, ou 10 000F, disponibles dans les espaces clientèle EEC ou chez les revendeurs (liste disponible sur www.eec.nc).



Pour tout savoir sur le compteur rechargeable, rendez-vous en page 7 de cette brochure ou dans notre agence en ligne www.eec.nc.



**S'ABONNER
À LA FACTURE
ÉLECTRONIQUE
C'EST RAPIDE, GRATUIT
ET ÉCOLOGIQUE !**

COMMENT MAÎTRISER VOTRE CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ ?

► QUELQUES CONSEILS POUR MAÎTRISER VOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE :

Le chauffe-eau électrique

Vérifiez l'état de la cuve.
Réglez la température de l'eau (de 55° à 60°).

Le réfrigérateur

Placez-le à l'ombre, dans un endroit sec et ventilé. Vérifiez les joints d'étanchéité. Dégivrez votre compartiment congélateur dès que l'épaisseur de givre atteint 2 à 3 mm ; chaque demi centimètre augmente de 30% la consommation électrique. Laissez refroidir vos plats avant de les mettre au réfrigérateur. Ne placez pas votre réfrigérateur près d'une source de chaleur telle qu'une cuisinière ou un four. Une perte de froid augmente la consommation électrique. Ne le collez pas contre le mur, 5 cm sont nécessaires pour éviter la surchauffe.

Le lave-linge

Groupez vos lavages pour mieux remplir la machine. Choisissez un programme à basse température (un cycle à 40° consomme 3 fois moins qu'un cycle à 90°).

L'éclairage

Les lampes basse consommation (LBC ou LED), permettent une économie de 80 % par rapport à une ampoule traditionnelle. L'efficacité lumineuse d'une LBC est cinq fois plus élevée qu'une ampoule classique. Par exemple, une LBC de 20 Watts éclaire autant qu'une lampe classique de 100 Watts. En outre, elle se caractérise par sa grande longévité.



SIMULEZ VOTRE FACTURE EN LIGNE ET PRENEZ CONNAISSANCE DU COÛT DE FONCTIONNEMENT DE VOS APPREILS ÉLECTRIQUES SUR WWW.EEC.NC

RUBRIQUE : PARTICULIERS / FACTURES ET TARIFS



Le climatiseur

Choisissez une température agréable sans exagérer : limitez à 6° l'écart de température entre la pièce climatisée et l'extérieur. Nettoyez les filtres 2 fois / an et faites procéder à un nettoyage par un professionnel tous les 2 ans. Fermez les portes et fenêtres lorsque le climatiseur fonctionne. Éteignez le climatiseur lorsque vous quittez la pièce.

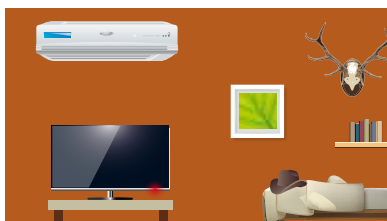
Les veilles inutiles

Ne pas laisser un équipement en veille (notamment le matériel audiovisuel) permet de réaliser des économies : de 300 à 500 kWh par an en moyenne. De plus, en cas d'absence prolongée, pour préserver le matériel, il est préférable de débrancher tous les appareils.



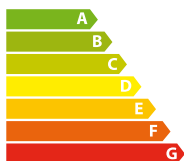
RETROUVEZ TOUS LES CONSEILS DE CONSOMMATION ET LES BONS GESTES POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE SUR [WWW.EEC.NC](http://www.eec.nc)

RUBRIQUE : PARTICULIERS / CONSEILS / MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE



► CONSEILS À L'ACHAT DE VOS APPAREILS MÉNAGERS

ÉCONOME



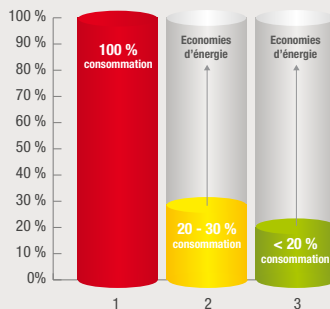
PEU ÉCONOME

Lors d'un achat, demandez des appareils électroménagers à basse consommation et consultez **l'étiquette énergie européenne**. Il existe aussi désormais une étiquette énergie calédonienne.

Consommation d'énergie kWh/cycle	1,5
Efficacité de lavage	A B C D E F G
Efficacité de séchage	A B C D E F G
Nombre de couverts	12
Consommation d'eau l/cycle	16

Avant de vous équiper, faites votre choix, consultez plusieurs gammes de produits. Choisissez un appareil proposant un cycle économique, notamment pour votre machine à laver ou le lave-vaisselle.

BIEN CHOISIR VOS AMPOULES



- 1/ Ampoules à incandescence classique
- 2/ Lampes fluocompactes (LFC)
- 3/ Diodes électroluminescentes (DEL)

LA SÉCURITÉ AU QUOTIDIEN

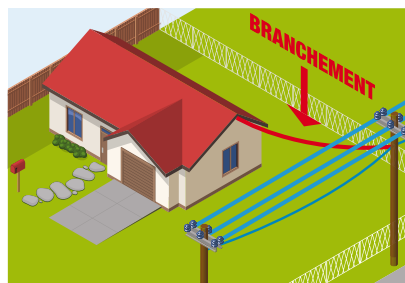
► LES RÈGLES D'OR

Votre installation électrique intérieure doit être conçue selon la norme NFC 15.100 pour vous assurer confort et sécurité.

- ❌ Ne descellez jamais votre compteur, ni votre disjoncteur.
- ❌ Ne touchez jamais un fil dénudé.
- ✅ Mettez le disjoncteur sur la position « arrêt » et vérifiez l'absence de tension avant toute intervention sur l'installation électrique.
- ✅ Installez des caches sur les prises murales pour protéger les enfants en bas âge.
- ❌ Dans la salle de bain, tout appareil électrique est formellement interdit au dessus de la baignoire ou du bac à douche.
- ❌ Ne posez des prises électriques qu'à une certaine distance (environ 1 mètre) de toute source d'eau.
- ❌ Vérifiez également que votre installation est protégée par des dispositifs différentiels de 30mA (cette mention est indiquée sur l'appareil).
- ✅ Un diagnostic peut être nécessaire pour vérifier la sécurité de votre installation intérieure. Faites appel à des électriciens professionnels pour établir un bilan exact de son état.
- ✅ Débranchez toujours vos appareils si vous ne les utilisez pas (surtout pendant vos absences prolongées et en cas d'orage ou de cyclone).
- ❌ N'utilisez jamais un appareil électrique si vous avez les mains mouillées ou les pieds dans l'eau.
- ✅ Pour vos appareils sensibles (Hi-Fi, électroniques...) préférez l'utilisation de blocs de prises munies de protections anti-surtension.

Lors de l'entretien de votre branchement (ligne reliant votre installation électrique au réseau situé sur le domaine public)

- ❌ Ne vous approchez pas à moins de 3 mètres du réseau électrique.
- ✅ Faites appel à un professionnel formé au risque électrique pour procéder à l'élagage de vos arbres situés à moins de 3 mètres du réseau.



ATTENTION !
L'électricité est là, même quand on ne la voit pas !

**CÂBLE
À TERRE**



**J'APPELLE EEC
AU 46 36 36**



QUE FAIRE EN CAS DE PANNE ?

► PANNE GÉNÉRALE

Vous êtes sans électricité :

appelez le 46 36 36.

Le service dépannage EEC fonctionne **7 j./7, 24 h./24**. Vérifiez s'il ne s'agit pas d'une coupure programmée. Les coupures pour travaux ou entretien du réseau sont annoncées toutes les semaines dans la presse et à la radio. Un avis de coupure est aussi déposé dans votre boîte aux lettres (pour Nouméa) quelques jours avant. Vous pouvez recevoir nos info-coupures en vous inscrivant sur notre site www.eec.nc.

La panne concerne tout le quartier :

elle peut être provoquée par des causes naturelles (vent, pluie, cyclones, orage...), par des accidents ou du vandalisme. Les techniciens d'EEC mettent tout en œuvre pour rétablir le courant le plus vite possible.



**ABONNEZ-VOUS AU SERVICE
INFOCOUPURES ET CONSULTEZ
LES COUPURES PROGRAMMÉES
SUR WWW.EEC.NC**

**RUBRIQUE : PARTICULIERS / SERVICES
CONSULTER LES COUPURES PROGRAMMÉES**



ATTENTION !

Toutes les pannes ne nécessitent pas l'intervention d'un agent EEC.

Pour certaines coupures, causées par votre installation intérieure, il vous faudra appeler un électricien privé.

Plus simplement, il vous suffira parfois de réenclencher le disjoncteur ou de débrancher un appareil défectueux.

► SEUL VOTRE LOGEMENT EST PRIVÉ D'ÉLECTRICITÉ

Apprenez à vous dépanner

• Position « enclenchée » du disjoncteur

Le disjoncteur sur le tableau de comptage EEC est en position « marche » (touche noire enfoncée), mais vous n'avez pas d'électricité. Il y a donc un problème sur votre installation privée. Il vous faut vérifier votre tableau de répartition placé à l'intérieur de votre logement.

Si le levier du disjoncteur du tableau de répartition est en position haute (armé) et vous n'avez pas d'électricité :

appelez le service dépannage EEC au 46 36 36.

Si le levier du disjoncteur du tableau de répartition est en position basse (désarmé), il vous faut vérifier vos fusibles un à un. Si tous les fusibles semblent corrects, mais vous n'avez toujours pas d'électricité, dans ce cas, **appelez un électricien**, la panne provient de votre installation privée.

• Position « déclenchée » du disjoncteur

Le disjoncteur sur le tableau de comptage EEC est en position « arrêt » (touche noire sortie). Vous n'avez pas d'électricité.

S'il saute dès que vous réenclenchez (en appuyant sur la touche noire), vous avez peut être un appareil défectueux. Débranchez tous vos appareils, réenclenchez la touche noire, et rebranchez-les un à un pour identifier l'appareil défectueux qui fera disjoncter l'installation.

S'il tient et que l'électricité n'est pas rétablie :

appelez le service dépannage EEC au 46 36 36.

S'il tient et que l'électricité est rétablie, tout est rentré dans l'ordre.



**VOUS AVEZ
UNE RÉCLAMATION ?
NOUS DISPOSONS
D'UN SERVICE
SPÉCIALEMENT DÉDIÉ
À VOTRE ÉCOUTE
POUR RÉSOUDRE
VOTRE
PROBLÉMATIQUE ET
VOUS PROPOSER
UNE SOLUTION.**

Service dépannage EEC

**7 jours/7
et 24h/24**

COUPURES ET INCIDENTS

► DISPONIBILITÉ DE LA FOURNITURE

En notre qualité de gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité nous sommes responsables du maintien de l'énergie. **Cependant des coupures et incidents peuvent se produire dans la fourniture d'électricité sur notre réseau.**

• Coupures programmées par les équipes d'EEC pour amélioration du réseau

Dans le but d'améliorer le réseau et maintenir une qualité de distribution d'énergie au meilleur niveau, nous effectuons en permanence des travaux (agrandissement du réseau, renouvellement des matériels, maintenance...) pouvant occasionner des coupures de la fourniture de courant.

En moyenne, sur une année normale, ce temps de coupures programmées représente 60 % du temps de coupure moyen au client.

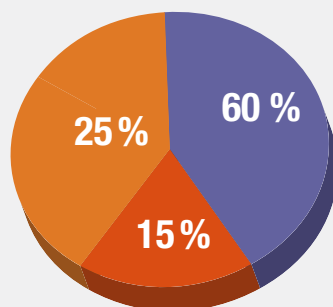
• Coupures pour raisons indépendantes de notre volonté

En moyenne, sur une année normale, ce temps de coupures représente 40 % du temps de coupure moyen au client.

Deux causes principales sont à l'origine de ce chiffre :

- conditions atmosphériques, incidents techniques sur les réseaux de transport et de distribution d'énergie (15 %).
- vandalisme et accidents de la route endommageant le réseau (25 %).

Causes de coupures de la fourniture d'électricité au client (moyenne annuelle)



- Travaux d'amélioration du réseau par EEC
- Incidents techniques sur réseaux de transport et de distribution d'énergie
- Vandalisme et accidents de la route

Chiffres 2013

Nos équipes, organisées en astreintes sont disponibles 24 h/24, 7 j./7 pour répondre dans les plus brefs délais aux urgences du terrain.

PRÉVENTION CYCLONE

► TOUT CE QUI TOUCHE AU RÉSEAU ABÎME LE RÉSEAU

Tout au long de l'année, EEC entretient le réseau électrique situé sur le domaine public en élaguant la végétation environnante.

En ce qui concerne le domaine privé, il est de la responsabilité du propriétaire d'entretenir la végétation autour du branchement électrique.

Le « branchement électrique » (cf. page 6) est le câble qui relie le réseau au bâtiment. La végétation doit être maintenue à plus de 3 mètres de ce branchement. Tout dégât causé sur le branchement et sur le réseau, entraînant un dommage, sera de **la responsabilité du propriétaire** du bâtiment et du terrain. Il devra prendre en charge la totalité des frais occasionnés par les réparations de ces dégâts.

Ne plantez pas à proximité du réseau et sous les lignes électriques, pensez à demain.
N'hésitez pas à contacter des sociétés spécialisées en élagage, formées au risque électrique.



EN CAS DE CYCLONE, IL FAUT SE RAPPELER :

AVANT

- Coupez les branches (avant la période cyclonique).
- Fixez tout ce qui peut s'envoler (tôles, antennes, enseignes...).

PENDANT

- Débranchez les appareils électriques.
- N'élaguez pas vos arbres, il est trop tard.

APRÈS

- Ne touchez pas aux fils à terre.
- Attention aux infiltrations d'eau en remettant le courant.
- Avant de rebrancher vos appareils, allumez la lumière quelques instants et observez la luminosité de l'ampoule. Si tout est normal, vous pouvez rebrancher vos appareils.

NOS ENGAGEMENTS

► DÉVELOPPEMENT DURABLE

Face aux enjeux énergétiques actuels, EEC a mis en place depuis de nombreuses années **une stratégie de développement des énergies renouvelables** qui s'accompagne en interne d'un engagement de ses salariés aux économies d'énergies et au recyclage.

Le développement durable chez EEC en Nouvelle-Calédonie, c'est :



- **le développement de la filière éolienne** grâce à ses installations du Grand Sud qui alimentent jusqu'à 45 % de l'énergie annuelle consommée par la commune du Mont-Dore.



- Dès 1985, EEC a été à l'**initiative du développement de la filière photovoltaïque en Nouvelle-Calédonie.**



- **L'opération Assiette Verte** qui, grâce à la récupération des huiles végétales usagées auprès de 160 restaurateurs et collectivités, fait fonctionner deux centrales électriques à l'île Ouen et Lifou, réduisant ainsi de manière importante, les émissions de gaz à effet de serre.

- L'investissement dans **des véhicules électriques**, l'entreprise propose une mobilité sans émission de gaz à effet de serre.
- **Bilan carbone** : en 2008, EEC a été la première société calédonienne à réaliser son bilan carbone et à réduire volontairement ses émissions de gaz à effet de serre (- 18 % pour l'activité interne et - 3 % par client pour l'ensemble de ses activités).
- **Audit énergétique** : en 2010 mise en place des actions « efficacité énergétique » des bâtiments du siège d'EEC-PK4.

► SANTÉ SÉCURITÉ

Tant au sein du groupe GDF SUEZ qu'au sein de notre société EEC, nous avons fait une priorité de notre engagement en matière de prévention et de réduction du nombre d'accidents du travail pour nos salariés et prestataires.



Depuis toujours, EEC, filiale du groupe GDF SUEZ, s'est engagée à réduire ses émissions de gaz à effet de serre pour son activité.

**CHEZ EEC,
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
EST UN ENJEU CENTRAL,
UN ENGAGEMENT
DE TOUS LES INSTANTS.**

► QUALITÉ

EEC a obtenu la certification Norme ISO 9002 en 1999 puis l'ISO 9001 en 2004. Depuis, chaque année la société est auditée pour le suivi et le renouvellement de cette certification. Voici notre charte qualité.

CHARTRE QUALITÉ EEC



GARANTIR la satisfaction totale de notre clientèle

- En lui offrant en toute circonstance : courtoisie, diligence, écoute et information.
- En réduisant le nombre et la durée des coupures.
- En exécutant au plus vite et au mieux nos travaux.
- En mettant en œuvre tous les moyens visant à la baisse des facturations et des coûts.



ATTEINDRE l'excellence de nos prestations techniques

- En appliquant les technologies les plus performantes et les mieux adaptées à nos engagements envers nos concédants et nos clients.
- En maîtrisant les règles de sécurité et d'hygiène.
- En préservant l'environnement.



OPTIMISER les performances de notre personnel

- En assurant un recrutement adapté.
- En dispensant une formation permanente adéquate.
- En définissant les rôles et les responsabilités de chacun.
- En mesurant et en encourageant la performance individuelle.

LES VALEURS DU GROUPE GDF SUEZ

- **Exigence**
- **Engagement**
- **Audace**
- **Cohésion**





Simplifiez-vous la vie avec l'agence en ligne www.eec.nc

5 ESPACES CLIENTÈLE À VOTRE SERVICE

NOUMÉA

Tél. : 46 36 36
Fax : 46 35 00

PK4 15 RUE JEAN CHALIER
98800 NOUMÉA CEDEX
Ouvert du lundi au mercredi
de 7h15 à 16h
et du jeudi au vendredi
de 7h15 à 15h

MONT-DORE

(BOULARI)
Tél. : 46 36 36
Fax : 44 56 22

BOULARI IMMEUBLE
MAKATEA
147 RUE DU GRAND LARGE
BP F3
98848 NOUMÉA CEDEX
Ouvert du lundi au
mercredi de 7h30 à 16h
et du jeudi au vendredi
de 7h30 à 15h

BOURAIL

Tél. : 44 11 10
Fax : 44 19 64

74 BIS RUE JEANNE
LEMOINE BP 927
98870 BOURAIL
Ouvert du lundi au jeudi
7h à 11h30 - 12h
à 16h, le vendredi
7h à 12h

LIFOU

Tél. : 45 12 33
Fax : 45 11 20

WAHMENE ROUTE
TERRITORIALE 2
BP 26
WE 98820 LIFOU
Ouvert du lundi au jeudi
7h à 11h30
12h à 16h,
le vendredi 7h à 11h30

KOUMAC

Tél. : 47 61 18
Fax : 47 66 74

LOTISSEMENT SQUIEROS
236 RUE JOSEPH TOURTE
BP 44
98850 KOUMAC
Ouvert du lundi au jeudi
7h à 11h30 - 12h
à 16h, le vendredi
7h à 12h.



E-mail : clientele@eec.nc
Site internet : www.eec.nc

EEC
GDF SUEZ



L'ÉLECTRICITÉ EST LÀ, MÊME QUAND ON NE LA VOIT PAS !

Innové pour mieux vous servir