



Mercredi 13 juillet 2016

### Un SMS en cas d'incident sur le réseau

Vendredi 8 juillet à 4h45 du matin, un support électrique EEC est percuté par un véhicule au 7<sup>ème</sup> km entraînant ainsi une rupture d'alimentation pour 4702 clients. En 10 minutes, la zone des travaux se précise, seuls 351 clients sont encore dans le noir. A 5h20 du matin, la zone des travaux est entièrement identifiée et isolée, les clients impactés par la coupure sont au nombre de 56 clients.

Message  
vendredi 05:33

EEC Infos-Coupures :  
Incident réseau dans le  
secteur [redacted] -  
[redacted]. Nos équipes  
sont en cours d'intervention  
afin de rétablir l'électricité.  
Merci pour votre  
compréhension.

vendredi 07:14

EEC Infos-Coupures : Remise  
en service du réseau  
électrique effectuée dans le  
secteur [redacted] -  
[redacted]. EEC vous  
remercie pour votre  
compréhension.

Ce matin là, l'ensemble des clients concernés recevaient un **SMS INFO INCIDENT** suivi d'un courriel les informant d'un incident électrique sur le réseau dans leur secteur d'habitation.

Ce SMS est le résultat d'une démarche d'amélioration des services EEC. Dès 2005, la clientèle recevait l'information par fax et courriel lors d'une coupure programmée<sup>1</sup>. L'option s'est étendue aux SMS à partir de 2011. Désormais, pour tout incident important, les clients EEC seront informés par SMS INFO INCIDENT de la coupure non programmée<sup>2</sup> ainsi que de la remise en service dès que l'incident sera résolu.

Pour bénéficier de ce service le client doit s'inscrire sur Mon compte en ligne via [moncompte.eec.nc](http://moncompte.eec.nc)

<sup>1</sup>Les coupures programmées se produisent dans le but d'améliorer le réseau et maintenir une qualité de distribution d'énergie au meilleur niveau, les clients concernés sont informés par courriel, SMS, voie de presse et sont également disponibles sur [www.eec.nc](http://www.eec.nc)

<sup>2</sup>Les coupures pour raisons indépendantes de notre volonté (non programmées) sont généralement le résultat de conditions climatiques défavorables, d'incidents techniques sur le réseau en général, d'animaux en contact avec nos installations, d'actes de vandalisme ou d'accidents de la route.