



# GUIDE PRATIQUE

FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ TAHITI ET POLYNÉSIE

“ Pour mieux vous aider



# PRÉAMBULE

---

Dans le souci de mieux satisfaire, et de répondre à toutes les questions que vous vous posez sur les services d'**EDT**, nous vous proposons ce **GUIDE PRATIQUE**.

N'hésitez pas à le consulter, et si vous ne trouvez pas l'information que vous cherchez, contactez-nous, via [edt.pf](http://edt.pf), par mail, par Messenger, par téléphone, ou bien venez nous voir dans notre agence la plus proche.

# S O M M A I R E

---

## 1. Gérer mon contrat

- Je souscris un contrat
- Je modifie mon contrat

## 2. Gérer ma facture

- Je paye ma facture
- Je souscris à la E-Facture
- Je choisis le mode de facturation
- Je comprends ma facture

## 3. Économiser mon énergie

- Je fais mon auto-relève
- Mes outils pratiques

## 4. Découvrir les services digitaux

# 1

## GÉRER MON CONTRAT

Pour vous faciliter la gestion de votre contrat, EDT.PF, 24h/24, 7jrs/7 !



### JE SOUSCRIS UN CONTRAT

*À l'arrivée dans un nouveau logement, s'assurer d'avoir l'électricité est une priorité.*

La première démarche est de souscrire un contrat d'énergie auprès d'EDT.

### J'EMMÉNAGE & J'AI UN COMPTEUR

*Pour souscrire à un abonnement je dois me munir des pièces suivantes ↓*

- Pièce d'identité
- Justificatif de domicile : Titre de propriété ou bail de location ou attestation d'une agence immobilière ou ordre d'affectation de logement
- Relevé d'identité bancaire
- Déclaration RC et N° Tahiti si j'ai une société
- Référence technique ou numéro de série indiqués sur le compteur
- Relevé (kWh) affiché au compteur de mon nouveau logement



## J'EMMÉNAGE & JE N'AI PAS DE COMPTEUR

*Avant de pouvoir souscrire un contrat d'électricité EDT ENGIE, je dois effectuer une demande de branchement électrique.*

*Ma demande doit s'accompagner des pièces suivantes ↓*

- Pièce d'identité du demandeur
- Pièce d'identité du propriétaire le cas échéant
- Justificatif de domicile : Titre de propriété ou bail de location ou autorisation d'occupation du propriétaire
- Plan de situation permettant d'identifier le futur point de livraison
- Plan cadastral de moins de 3 mois

### BON À SAVOIR

*Mon domicile se situe à :*

#### de 35 mètres du réseau EDT ENGIE

⊕ Un branchement électrique m'est proposé incluant la pose du compteur, qui peut être fixé sur un tableau, dans un coffret ou dans un abri maçonné.

#### de 35 mètres du réseau EDT ENGIE

⊕ L'installation de mon compteur nécessite une extension du réseau.

⊕ Une étude est menée pour l'amener au plus proche de mon local en aérien ou en souterrain.

# 1

## GÉRER MON CONTRAT

Pour vous faciliter la gestion de votre contrat, EDT.PF, 24h/24, 7jrs/7 !



### JE MODIFIE MON CONTRAT

Ma situation a changé et je souhaite modifier mon contrat via

[MON ESPACE CLIENT EDT.PF](#)

 **MODIFIER MES CONTACTS**

Je peux à tout moment et sans me déplacer modifier les informations personnelles de mon contrat électrique ↴

- Numéro de téléphone
- Adresse mail
- Adresse postale

 **MODIFIER MON MODE DE PAIEMENT**

Je peux choisir mon mode de paiement ↴



#### PAIEMENT EN LIGNE SÉCURISÉ

Simple, facile et rapide, je paye ma facture par carte bancaire 24h/24 sans me déplacer, où que je sois. Les cartes bancaires acceptées sont : Visa, MasterCard, Amex ainsi que la carte privative Banque SOCREDO et Banque de polynésie.



#### PAIEMENT PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Avec le prélèvement automatique, j'opte pour la tranquillité en suivant mon budget.



#### PAIEMENT PAR TÉLÉPHONE

Moyen de paiement à distance rapide et efficace, régler ma facture par téléphone est possible en appelant EDT INFOS CONSEILS au [40 86 77 86](tel:40867786)



#### EN AGENCE

J'ai le temps de me déplacer en agence pour régler ma facture EDT ENGIE ? C'est toujours un plaisir d'aller en agence.

## MODIFIER LES CONDITIONS DE MON CONTRAT

Je peux à tout moment modifier ↓

- La puissance souscrite
- Le tarif de mon contrat

Ma demande sera traitée dans les plus brefs délais.

## RÉSILIER MON CONTRAT D'ÉNERGIE

Je me munis des éléments suivants ↓



### À LA SUITE D'UN DÉCÈS

- Copie de l'acte de décès
- Ma référence compteur
- Pièce d'identité du demandeur
- Le relevé (kWh) affiché au compteur à la date de fin du contrat d'électricité



### POUR DÉMOLITION

- Ma référence compteur
- Pièce d'identité du propriétaire
- Le relevé (kWh) affiché au compteur à la date de sortie du logement
- Date des travaux de démolition



### DÉMÉNAGEMENT / FIN DE LOCATION

- Ma référence compteur
- Le relevé (kWh) affiché au compteur à la date de sortie du logement
- Pièce d'identité
- L'état des lieux de sortie dans le cas d'une location

## BON À SAVOIR

**Seul le titulaire du contrat ou un tiers ayant une procuration signée par le titulaire accompagnée de la copie de sa pièce d'identité peut modifier ou résilier un contrat chez EDT ENGIE.**

## 2

# GÉRER MA FACTURE

Gardez votre espace client à portée de main, EDT.PF !



## JE PAYE MA FACTURE

*Je règle mes factures comme je le souhaite. Sur **edt.pf**, je clique sur « Payer ma facture » et je peux choisir le mode de paiement qui me convient le mieux.*

### PAIEMENT EN LIGNE

*Je paye par carte bancaire, à n'importe quel moment de ma journée, en me rendant sur*

#### MON ESPACE CLIENT

1. *Je clique sur « Payez » puis saisis mes coordonnées bancaires.*
2. *Je reçois un mail de confirmation lorsque le paiement est validé.*

### PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Chaque mois, le montant de ma facture EDT sera débité automatiquement sur mon compte bancaire. Tout est automatisé.



Je remplis le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique.

Je le renvoie à **clientele@edt.engie.com** ou je vais le déposer en agence, en y joignant un RIB.

### BON À SAVOIR

*Seul le titulaire du compte bancaire peut signer ce formulaire.*

## PAR TÉLÉPHONE

Je me munis de ma dernière facture et de mes coordonnées bancaires inscrites sur ma carte bancaire, puis je contacte un conseiller au

 **40 86 77 86**

A la fin de la transaction, je reçois un mail de confirmation.

## EN AGENCE

*Trois choix s'offrent à moi* ↓



### **AU GUICHET**

Pour payer au guichet, je présente ma facture et je me munis du moyen de paiement de mon choix équivalent au montant de ma facture, à savoir par chèque (local seulement), espèces ou carte bancaire.



### **AGENCE MOBILE**

Lors des tournées du bus 100% électrique dans les différentes communes, le bus Te Hono me permet de régler mes factures par chèque (local seulement), espèces ou par carte bancaire. Je peux retrouver le planning du bus sur [edt.pf](#).



### **BORNES DE PAIEMENT**

Je peux payer par carte bancaire (Visa, Mastercard ou carte privative Banque SOCREDO) ou en espèces. La borne rend la monnaie et édite mon reçu avec les références de mon contrat.

## **BON À SAVOIR**

*Le planning des tournées du bus est disponible sur [edt.pf](#).  
Pour payer EN AGENCE, je présente ma facture ou un numéro de contrat.*

## 2

# GÉRER MA FACTURE

Gardez votre espace client à portée de main, EDT.PF !



## JE SOUSCRIS À LA E-FACTURE

Je simplifie la gestion de mes factures en souscrivant à la e-facture, **directement depuis** ↓

[MON ESPACE CLIENT EDT.PF](#)



### RAPIDE

Je reçois l'information par mail



### PRATIQUE

Mes factures sont conservées dans mon espace client



### SÉCURISÉ

Ma facture est originale et totalement sécurisée



## JE CHOISIS LE MODE DE FACTURATION

Je choisis le mode de facturation qui me convient ↓



### PAR DÉFAUT

Un agent releveur EDT effectuera la relève de mon compteur puis je recevrai la facture correspondante.



### SUR RELEVÉ

Je relève moi-même mon compteur.



## JE COMPRENS MA FACTURE

Je peux retrouver ce dépliant ainsi que des vidéos explicatives pour mieux comprendre ma facture sur **edt.pf** ↓



### MA FACTURE EST MENSUELLE

Tous les mois je reçois ma facture détaillée

### J'HABITE À TAHITI

Tous les 4 mois, je reçois ma facture calculée d'après ma consommation réelle

### J'HABITE DANS LES ÎLES

Tous les 2 mois, je reçois ma facture calculée d'après ma consommation réelle

### FACTURES INTERMÉDIAIRES

Entre ces factures, je reçois une facture intermédiaire calculée d'après ma consommation moyenne habituelle et en fonction de ma puissance souscrite (en KVA)



## BON À SAVOIR

### LES EXCEPTIONS – SYSTÈME DE FACTURATION :

☉ J'ai opté pour l'**auto-relève** : Je paye tous les mois la consommation que j'ai relevée directement sur mon compteur.

☉ J'ai opté pour une **mensualisation** : Je définis le montant de mon forfait mensuel et je règle pendant 11 mois le même montant.

# 3

## ÉCONOMISER MON ÉNERGIE

Vous aussi, engagez-vous à réduire votre facture EDT.PF



### JE FAIS MON AUTO-RELÈVE

#### 🔍 L'EMPLACEMENT DU COMPTEUR

● **Je vis :**



**Dans une maison :** le coffret se trouve en limite de ma propriété, dans mon entrée ou dans mon garage.



**Dans un immeuble :** le coffret se trouve dans le logement ou dans l'armoire électrique du bâtiment.

#### ⬆️ RELEVER MON COMPTEUR

- **J'ai un compteur électronique**, je relève les chiffres indiqués en kWh sur l'afficheur de mon compteur.
- **J'ai un compteur électromécanique**, je note les chiffres au-dessus du disque qui tourne.

#### 👉 LE SERVICE AUTO RELÈVE

Je transmets tous les mois, à date fixe, mon relevé de compteur.



Dans mon espace client **edt.pf**



Par **Messenger**



Par appel au **444 222**

## BON À SAVOIR

Si j'ai un compteur en **Télé relève**, le relevé s'effectue à distance par le service technique **sans action de ma part**.



## MES OUTILS PRATIQUES

Je découvre le « *Guide pratique d'économie d'énergie* » sur **edt.pf** !

### JE CALCULE MA CONSOMMATION

Grâce au « **calculateur de consommation** » je peux estimer la consommation électrique de tous les appareils de ma maison via **edt.pf** et aussi via **Messenger**.



Je me rends sur **edt.pf**  
rubrique "**calculer ma  
consommation**"



Sur Messenger je tape ma  
conso et je me laisse **guider**  
par les **instructions**



# 3

## ÉCONOMISER MON ÉNERGIE

Vous aussi, engagez-vous à réduire votre facture EDT.PF



### JE SIMULE UNE FACTURE

Pour comprendre le calcul du coût de ma consommation et maîtriser ma facture d'électricité, je peux utiliser le simulateur de facture mis à disposition par EDT ENGIE.

Avec le simulateur de facture en ligne, je peux tester, comparer et ajuster mes habitudes de consommation selon les tarifs de l'électricité en vigueur.

- Je me connecte à mon espace client
- Je découvre ma facture en détail
- Je simule une nouvelle facture en modifiant ma catégorie tarifaire, ma puissance souscrite ou ma consommation mensuelle moyenne
- J'ajuste si besoin ma puissance souscrite pour faire des économies

### 🔗 JE CONSULTE LE GUIDE D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Je me demande comment consommer moins d'électricité ? Réduire le montant de ma facture ? Prolonger la durée de vie de mon frigo ou de mon four ?

EDT met à disposition un guide en ligne pour faire des économies d'énergie. Le catalogue est disponible en Français et Tahitien. Je peux le consulter directement sur le blog EDT ENGIE.

#### BON À SAVOIR

*Je peux aussi regarder en vidéo le guide pratique d'économie d'énergie sur [www.blog.edt.pf](http://www.blog.edt.pf)*

# 4

## DÉCOUVRIR LES SERVICES DIGITAUX

C'est gratuit et écologique

### LES SERVICES UTILES

Des services en ligne utiles et gratuits :



[www.edt.pf](http://www.edt.pf)

Site internet officiel d'EDT sur lequel je peux me connecter à mon espace client et disposer des E-services.



[www.blog.edt.pf](http://www.blog.edt.pf)

Cet outil me donne une ressource complémentaire au site internet, et me permet de me tenir informé sur les activités quotidiennes de l'entreprise.



#### e-services

EDT ENGIE met à ma disposition de nombreux e-services gratuits pour faciliter mes démarches comme **choisir le paiement en ligne, choisir le prélèvement automatique, m'abonner à la facture électronique, m'abonner à l'auto-relève, m'abonner aux infos coupures, m'abonner aux infos relève, m'abonner aux SMS infos.**



#### SMS infos

Je reçois gratuitement les informations sur le **montant de ma facture, les coupures pour travaux, le passage du releveur, l'alerte auto-relève, le retard de paiement.**



#### Réseaux sociaux

 : Publications régulières d'informations générales et spécifiques, de conseils, etc.

 : La conseillère virtuelle Mareva me guide et répond à mes questions

 : EDT en images sur son métier et les hommes qui la composent

 : Je retrouve les vidéos ludiques, conseils, assistance, tutoriels, présentation des collaborateurs, etc.

 : Articles sur le monde de l'énergie et l'engagement sociétal d'EDT ENGIE.

### BON À SAVOIR

Je peux retrouver toutes les bonnes pratiques sur le site internet [www.edt.pf](http://www.edt.pf)



CONTACTS UTILES :

EDT DÉPANNAGE : 40 54 32 10

EDT INFOS CONSEILS : 40 86 77 86

EMAIL : CLIENTELE@EDT.ENGIE.COM

---

RETROUVEZ-NOUS SUR



---

Notre métier, votre énergie

 [www.edt.pf](http://www.edt.pf)