

ÉMETTRE UNE Plainte - clients particuliers et petites entreprises

Sommaire

Introduction

Nous sommes là pour vous aider

Satisfaction de vos besoins

Excellence du service

Chez EDF Energy, nous sommes engagés à vous fournir un service exceptionnel. Si vous êtes mécontent de la qualité du service dont vous avez bénéficié de notre part, veuillez nous le faire savoir afin que nous puissions essayer de résoudre le problème aussi rapidement que possible.

Nous sommes là pour vous aider

La procédure de plainte

Si vous désirez émettre une plainte, veuillez suivre ces étapes :

Étape 1 : Contactez-nous

En premier lieu, veuillez nous contacter de l'une des manières suivantes :

- Appelez notre service client hautement qualifié. Des conseillers sont joignables au **0800 096 9000*** si vous êtes un client particulier ou au **0800 096 2255*** si vous êtes un client petite entreprise, pour discuter de votre problème

- Écrivez-nous à :

Customer Liaison Team,
EDF Energy,
Freepost 3814,
London,
WC1V 6AJ

- Envoyez-nous un courrier électronique à :
customer_correspondence@edfenergy.com

- Rendez-vous dans l'une de nos antennes pour avoir un entretien en personne (nos adresses sont indiquées au dos de ce livret).

Étape 2 : Vous n'êtes toujours pas satisfait ?

Si les conseillers de notre service client ne sont pas en mesure de résoudre votre problème ou si vous n'êtes pas entièrement satisfait par la solution qu'ils vous ont proposée, vous pouvez transmettre votre problème en demandant à parler à un chef d'équipe.

Étape 3 : Vous n'êtes pas entièrement satisfait ?

Si vous êtes encore insatisfait, vous pouvez demander une réévaluation complète de votre plainte en :

- Écrivant au directeur général des services client à :

EDF Energy
Freepost 3814
London
WC1V 6AJ

- Envoyant un courrier électronique au directeur général des services client sur :
ManagingDirectorofCustomerServices@edfenergy.com

Aboutissement de plaintes

Nous répondrons à votre plainte aussi rapidement que possible et nous avons pour but de le faire sous 10 jours ouvrables.

Au cours de la réévaluation complète de votre plainte, nous pouvons mettre en oeuvre les actions suivantes :

- Vous présenter nos excuses et vous expliquer nos conclusions et la raison pour laquelle ceci s'est produit
- Prendre les mesures appropriées pour remettre les choses en ordre
- Vous expliquer nos étapes suivantes qui pourront inclure le versement d'une compensation par EDF Energy (une fois l'intégralité de l'enquête terminée) si votre plainte est en rapport avec nos activités commerciales

Vous avez l'impression que votre problème n'est toujours pas résolu... ?

Energy Ombudsman est une institution gratuite et indépendante ayant le pouvoir de résoudre les litiges des clients.

Ils pourront examiner votre plainte si :

- Vous avez reçu une lettre d'EDF Energy illustrant clairement notre avis définitif concernant votre plainte. Vous pouvez ensuite adresser votre plainte à Energy Ombudsman dans les 6 mois suivant la réception de cette lettre.
- Vous n'avez pas encore reçu de lettre de ce type mais au moins 8 semaines se sont écoulées depuis que vous nous avez fait part de votre plainte. Vous devez adresser votre plainte à Energy Ombudsman dans les 9 mois suivant la première fois où vous nous avez fait part de votre plainte.

Clients petite entreprise

Pour savoir si votre entreprise est éligible à l'enquête d'Energy Ombudsman, veuillez les contacter directement (coordonnées détaillées listées ci-dessous).

Coordonnées détaillées d'Energy Ombudsman

- Téléphone : 0845 055 0760 (du lundi au vendredi, de 9h à 17h)
- Site web: www.energy_ombudsman.co.uk
- Adresse: Energy Ombudsman
PO Box 966
Warrington
WA4 9DF

Informations supplémentaires pour nos clients particuliers

Si vous désirez que ce livret soit réimprimé en gros caractères **ou** en braille, ou en avoir une version audio sur CD, veuillez contacter gratuitement notre équipe Services prioritaires au 0800 269 450*.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle, veuillez nous appeler gratuitement au **0800 096 9000*** et nous transférerons l'appel vers notre ligne linguistique spéciale pour laquelle nous disposons d'opérateurs sachant parler plus de 100 langues différentes.

Si nous ne pouvons pas résoudre votre problème, vous pouvez contacter Consumer Direct, le service gouvernemental, pour obtenir des conseils consommateur clairs, pratiques et impartiaux sur tous types de questions consommateur. Vous pouvez leur téléphoner au **08454 04 05 06** ou les consulter en ligne sur **www.consumerdirect.gov.uk**

Voici les adresses de nos bureaux si vous désirez nous rencontrer pour un entretien en personne au sujet de votre plainte :

Hove Office

EDF Energy
329 Portland Road
Hove
BN3 5SU

Worthing Office

EDF Energy
Southdown view Road
Worthing
BN14 8NL

Plymouth Office

EDF Energy
334 Outland Road
Manadon, Plymouth
Devon
PL3 5TU

Exeter Office

EDF Energy
Gadeon House, Grenadier Road
Exeter Business Park
Exeter
EX1 3UT

*Les appels peuvent être surveillés et enregistrés dans le cadre de notre programme de service clientèle. Les numéros en 0800 sont gratuits à partir d'une ligne fixe BT mais les frais appliqués par les opérateurs internet peuvent varier. Tous les autres numéros sont facturés au prix d'un appel local.

EDF Energy est une appellation commerciale utilisée par EDF Energy Customers plc, No d'ima. 02228297, dont le siège social se situe au 40 Grosvenor Place, London SW1X 7EN et est immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles. EDF Energy Customers plc est une filiale entièrement détenue par EDF Energy plc. La responsabilité quant à la performance des obligations en termes d'approvisionnement de tous les contrats fournisseur EDF Energy repose sur EDF Energy Customers plc.

Faire Une Réclamation

- Introduction
- Nous sommes là pour vous aider
- Avis indépendant
- D'autres façons de vous aider

Introduction

Chez EDF Energy, nous nous engageons à vous fournir le meilleur service possible. Si vous n'êtes pas satisfait de notre prestation pour quelque raison que ce soit, n'hésitez pas à nous en informer pour que nous puissions traiter le problème le plus rapidement possible.

Nous sommes là pour vous aider

La procédure de réclamation

Si vous voulez faire une réclamation, veuillez suivre les étapes ci-dessous :
Appelez tout d'abord sans frais nos Conseillers clientèle très compétents au 0800 096 9000* pour exposer votre problème.

Toujours insatisfait...?

Si nos Conseillers clientèle ne sont pas en mesure de résoudre votre problème, ou si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la solution qu'ils vous ont proposée, vous pouvez transmettre votre problème au niveau supérieur en demandant à parler à un Chef d'équipe.

Vous n'êtes toujours pas entièrement satisfait...?

Si vous restez insatisfait, vous pouvez demander une étude complète.

Pour cela :

- Écrivez au Directeur exécutif du Service clientèle à l'adresse :
EDF Energy
Freepost 3815
Hove
BN3 5AW
Royaume-Uni

Envoyez un courriel à l'adresse :

ManagingDirectorofCustomerServices@edfenergy.com

Nous sommes là pour vous aider

Notre objectif est de réaliser votre étude sous 10 jours ouvrés.

Si votre réclamation concerne nos activités de vente, EDF Energy pourra vous dédommager une fois que votre plainte aura été étudiée de manière approfondie.

Vous pensez que votre problème n'est toujours pas résolu ?

Après avoir suivi notre procédure de réclamation, si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat, vous pouvez contacter le **Médiateur des Opérateurs énergétiques** en téléphonant au **0845 055 0760** du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, ou en vous rendant sur le site www.energy-ombudsman.org.uk

C'est un organisme libre et indépendant qui a l'autorité nécessaire pour résoudre les conflits avec la clientèle. En tant que fournisseur d'énergie, EDF Energy soutient pleinement cette nouvelle initiative. Vous pouvez également le contacter par courrier à l'adresse :

Energy Supply Ombudsman
PO Box 966

Warrington
WA4 9DF
Royaume-Uni

Un avis indépendant

Demander une aide complémentaire

Pour obtenir un avis indépendant, vous pouvez contacter **energywatch** – qui protège les consommateurs, et propose un soutien ainsi que des conseils gratuits et impartiaux. Vous pouvez les appeler au **0845 906 0708** ou leur écrire à l'adresse :

Regional Director
energywatch
3rd Floor, Artillery House
Artillery Row
London SW1P 1RT
Royaume-Uni

Les consommateurs malentendants peuvent contacter energywatch par Tynetalk (Système transformant les messages écrits en texte parlé sur les téléphones fixes) au **18001 08459 060708**

D'autres manières de vous aider

Répondre à vos besoins

Nous voulons faire en sorte que tous nos clients soient traités avec équité et reçoivent le meilleur service possible. Si vous souhaitez recevoir ce livret en gros caractères, en Braille ou en version audio sur CD, veuillez contacter gratuitement notre équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle et que vous souhaitez obtenir des informations dans une autre langue, veuillez nous contacter gratuitement au 0800 096 9000* et nous vous mettrons en rapport avec un conseiller parlant votre langue. Nos opérateurs parlent à eux tous plus de 100 langues différentes.

Ce guide est également disponible, uniquement sous forme de texte, en urdu, bengali, somalien, gujarâti, turc, hindi, punjabi et gallois.

*Les appels peuvent être écoutés et enregistrés dans le cadre de notre programme de service à la clientèle. Les appels commençant par 0800 sont gratuits depuis les lignes fixes britanniques mais des frais peuvent être appliqués par votre opérateur de téléphonie mobile si vous appelez depuis un téléphone portable. Tous les autres numéros sont au tarif d'un appel local

EDF Energy est une marque de commerce utilisée par EDF Energy Customers plc, Reg. No. 022 28297, dont le Siège se trouve au 40 Grosvenor Place, Londres SW1X 7EN, incorporé en Angleterre et au Pays de Galles. EDF Energy Customers plc est une filiale en propriété complète de EDF Energy plc. La responsabilité de l'exécution des obligations de prestation de tous les contrats de fourniture de EDF Energy incombe à EDF Energy Customers plc.

Énergie Efficace

- Introduction
- Que pouvez-vous faire pour économiser de l'énergie?
- Idées sans frais
- Idées à faible coût
- D'autres idées pour économiser l'énergie
- Conseils pour économiser l'énergie
- Notre assistance téléphonique Économies d'énergie
- Obtenir un financement
- Un avis indépendant
- D'autres manières de vous aider

Introduction

L'efficacité énergétique est une excellente chose pour vous et pour la planète, car elle permet de réduire le montant des factures et les émissions.

Ce livret explique comment vous pouvez économiser de l'argent en réduisant la quantité d'énergie que vous utilisez. Dans le même temps, vous pouvez rendre votre logement plus chaud en suivant nos astuces simples d'efficacité énergétique. Et vous pourriez avoir droit à un financement gratuit destiné à vous aider à isoler votre maison.

Chez EDF Energy, nous prenons l'efficacité énergétique très au sérieux et nous voulons vous aider à économiser de l'énergie partout où cela est possible. Nous espérons que ce livret vous sera utile.

Économisez l'énergie, gagnez de l'argent et contribuez à protéger la planète

Que pouvez-vous faire pour économiser l'énergie

Il est facile de commencer à utiliser l'énergie de façon plus efficace. Sans faire aucun dépense, vous pouvez prendre le contrôle de vos factures et commencer à les réduire. Vous pouvez aussi choisir de faire un petit investissement pour faire de grandes économies. N'oubliez pas, en utilisant moins d'énergie, vous contribuez à la santé de l'environnement.

Idées sans frais

Des idées qui ne vous coûteront pas un sou

Les astuces suivantes sont faciles à appliquer et vous aideront à économiser l'énergie sans aucun frais :

Les rideaux

- Tirez les rideaux le soir venu pour garder la chaleur dans la pièce.
- Ne masquez pas les radiateurs avec les rideaux car cela entraînerait immédiatement la chaleur vers l'extérieur.

Chauffage

- Ne placez pas les radiateurs sous les fenêtres, et ne les couvrez pas avec des rideaux, car cela entraîne d'importantes pertes de chaleur et peut être dangereux.
- Évitez d'ouvrir les portes et les fenêtres pour rafraîchir une pièce trop chaude. Baissez plutôt le chauffage.
- Si vous baissez votre thermostat d'un seul degré, vous pouvez économiser jusqu'à 10% sur votre facture de chauffage.
- Vous pouvez faire des économies supplémentaires en chauffant votre logement une

heure de moins par jour. Mais veillez à ne pas trop baisser le chauffage : ne mettez pas en danger la santé des plus jeunes et des plus âgés.

Idées sans frais

Eau chaude

- Pensez à ne pas régler le thermostat trop haut sur votre chauffe-eau. 60°C/140°F est généralement suffisant.
- Prenez des douches si vous le pouvez, pour gagner du temps, de l'argent et de l'eau. N'oubliez pas que les douches à jets multiples peuvent utiliser plus d'eau que les autres types de douche.

TV et Chaîne Hi-Fi

- Ne laissez pas votre télévision et autres appareils en veille ou en charge si ce n'est pas nécessaire.

Réfrigérateurs et congélateurs

- Dégivrez régulièrement les réfrigérateurs et les congélateurs pour qu'ils restent efficaces
- Ne placez pas d'aliments chauds ou tièdes directement dans le réfrigérateur – laissez-les d'abord refroidir.
- Lorsque c'est possible, mettez votre réfrigérateur et votre congélateur à distance de votre four.
- Fermez toujours la porte de votre réfrigérateur et de votre congélateur aussi rapidement que possible.

Éclairage

- Éteignez les lumières lorsque vous n'utilisez pas une pièce.

Idées sans frais

Lessive

- Essayez d'attendre d'avoir une charge de linge complète avant d'utiliser votre lave-linge.
- Autrement, utilisez le programme demi-charge ou économique si votre machine en est équipée.
- Lorsque c'est possible, séchez vos vêtements sur un séchoir à l'air libre au lieu d'utiliser un sèche-linge.
- Planifiez votre repassage de façon à ce que les vêtements qui demandent une température plus basse soient repassés en premier.

Idées sans frais

Ordinateurs

Les économiseurs d'écran ne protègent que la vie de votre moniteur. À moins que l'économiseur d'écran n'éteigne le moniteur, il n'économise pas d'énergie. Donc pensez bien à éteindre votre ordinateur lorsque vous ne l'utilisez pas.

Lave-vaisselle

- Utilisez le programme basse température ou économique à moins que votre vaisselle ne soit très sale.
- Lorsque c'est possible, attendez d'avoir une charge de vaisselle complète avant d'utiliser votre lave-vaisselle.

Cuisine

- Utilisez un grille-pain plutôt que le grill du four pour faire des toasts.
- Utilisez la bonne taille de poêle ou de casserole et de plaque de cuisson.
- Placez un couvercle sur les casseroles et baissez la chaleur.
- N'utilisez pas plus d'eau que nécessaire.
- Utilisez une bouilloire pour faire bouillir l'eau de cuisson.
- Ne faites bouillir que la quantité d'eau nécessaire – mais n'oubliez pas de couvrir l'élément si vous utilisez une bouilloire électrique.

Idées à faible coût

Des idées qui demandent de petites dépenses

- Les astuces suivantes peuvent représenter quelques dépenses, mais peuvent vous aider à faire des économies significatives sur vos factures d'énergie :

Chauffage

Posez des films réfléchissants derrière vos radiateurs (le côté brillant tourné vers le radiateur). Ceci contribue à maintenir la chaleur dans la pièce.

Éclairage

- Utilisez des ampoules basse tension.

Eau

Si vous avez un robinet qui fuit, veillez à le réparer rapidement : en une seule journée, la quantité d'eau générée par une fuite peut remplir une baignoire.

Isolation

- Posez un manteau isolant sur votre ballon d'eau chaude et isolez vos conduites d'eau chaude.
- Pensez à acheter un manteau isolant agréé.
- Posez des bandes isolantes anti-courants d'air autour des fenêtres et des portes donnant sur l'extérieur, et installez un isolant dans l'ouverture de la boîte aux lettres si la vôtre est encastrée dans la porte.

D'autres idées pour économiser l'énergie

Investir plus pour économiser plus

Les astuces proposées ci-dessous sont plus chères, mais elles permettent de réaliser des économies plus importantes. Elles peuvent même accroître la valeur de votre logement :

Chauffage

Les robinets de radiateur thermostatiques vous permettent de contrôler séparément la température de chaque pièce et peut réduire vos factures de chauffage. Pour permettre à l'eau de couler dans le système de chauffage central, vous devez avoir au moins un robinet de radiateur ouvert à tout moment.

- **Chauffez-vous votre logement principalement avec des calorifères à résistance, des convecteurs ou des chauffages d'appoint ?**

Ils sont plus coûteux d'utilisation que les autres formes de chauffage. Si possible, essayez d'en changer pour un chauffage par accumulation ou un chauffage central au gaz. Ceci pourrait améliorer votre confort pour un prix modéré – en particulier si votre logement est bien isolé.

- Si votre chaudière a plus de 15 ans ou si elle n'est pas fiable, remplacez-la par un modèle moderne, efficace et de taille adaptée. Les chaudières à condensation sont les plus efficaces, avec une efficacité saisonnière moyenne pouvant atteindre 90%, ce qui peut réduire votre facture de fioul d'un tiers.

D'autres idées pour économiser l'énergie

Isolation de la charpente

Isolez la charpente avec de la fibre de verre ou de la laine minérale de 270 mm d'épaisseur. Vous aurez besoin des conseils d'un professionnel pour les toits plats et les conversions de combles.

Coût : approximativement 280 € si vous réalisez les travaux vous-même, ou 750 € si l'installation est faite par un professionnel (mais des aides financières sont possibles).

Économie : jusqu'à 160 € par an.

N'hésitez pas à nous contacter gratuitement au **0800 096 9966*** pour plus d'informations.

D'autres idées pour économiser l'énergie

Isolation des cavités des murs

On peut installer une isolation dans les murs creux, mais ce type de travaux doit toujours être réalisé par des installateurs qualifiés. Si vous louez votre logement, vous devez avoir l'autorisation de votre propriétaire avant de commencer les travaux.

Coût : environ 750 € (des aides financières sont possibles)

Économies : environ 140 € par an.

Il peut être intéressant de savoir si vous avez droit à des mesures d'isolation gratuites.

N'hésitez pas à nous contacter gratuitement au **0800 096 9966*** pour plus d'informations.

Conseils en économie d'énergie

Études énergétiques gratuites

Pourquoi ne pas profiter de notre Étude énergétique gratuite ? Nous pouvons la réaliser pour vous par téléphone ou dans un rapport écrit. Cette étude vous recommandera des mesures énergétiques efficaces spécifiques pour votre maison et vous indiquera les économies que vous pouvez réaliser. Pour bénéficier de cette étude gratuite, appelez-nous gratuitement au **0800 096 9966***. Les conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h30 à 14h00.

Notre centre d'appel Efficacité énergétique

Appelez dès maintenant pour obtenir des conseils gratuits

Nos conseillers spécialisés peuvent vous proposer des conseils et des astuces sur la mise en oeuvre de mesures d'efficacité énergétique. N'hésitez pas à nous contacter gratuitement au **0800 096 9966***. Les conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h30 à 14h00.

Obtenir un financement

Comment obtenir des aides financières pour améliorer votre efficacité énergétique

EEC Programme

Vous avez peut-être droit à des aides financières pour mettre en place des mesures d'efficacité énergétique dans votre foyer, dans le cadre de notre programme Engagement pour l'efficacité énergétique (EEC). Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter gratuitement au **0800 096 9966***. Les conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h30 à 14h00.

Warm Front

Si vous bénéficiez d'allocations gouvernementales, vous avez peut-être droit à une bourse dans le cadre du plan « Front chaud » qui aide des personnes à financer l'isolation de leur logement. Ce plan est accessible aux propriétaires comme aux locataires. Vous pourriez même peut-être obtenir une bourse pour l'installation d'un système de chauffage. Pour plus d'informations, appelez gratuitement le **0800 316 6011***

Un avis indépendant

Trouver une aide complémentaire

Qui d'autre peut vous aider ?

Les organismes suivants encouragent l'efficacité énergétique en proposant des conseils ou une aide concrète.

Centres de conseils sur l'efficacité énergétique (EEAC)

Ces centres donnent des conseils gratuits, impartiaux et indépendants aux propriétaires et aux petites entreprises sur les moyens d'économiser l'énergie et de réduire les factures de fioul. Ils peuvent également vous mettre en relation avec des agences de financement, des installateurs agréés et d'autres sources d'informations. Pour connaître votre centre le plus proche, contactez le **0800 512 012***.

Autorités locales

Vous pouvez peut-être faire appel à un Responsable de la conservation de l'énergie au sein de votre collectivité locale, qui pourra vous donner des conseils sur l'efficacité énergétique. Vous pouvez peut-être aussi obtenir des informations auprès de votre mairie. Vous trouverez les adresses et les numéros de téléphone dans votre bottin téléphonique.

Un avis indépendant

Foundations

Cette organisation coordonne toutes les agences d'amélioration de l'habitat du pays, y compris les agences Care & Repair. Pour plus d'informations, appelez le **01457 891909**.

National Energy Action (NEA)

NEA est un organisme caritatif national qui se consacre aux besoins énergétiques des foyers à faibles revenus. Il fournit du matériel pédagogique et informatif sur l'efficacité énergétique. Pour plus d'informations, contactez le **0191 261 5677**.

Energy Saving Trust (EST)

L'EST fait la promotion d'une utilisation efficace de toutes les formes d'énergie au Royaume-Uni, en visant à une réduction générale de la consommation et une meilleure préservation de l'environnement. Pour plus d'informations sur « Efficacité énergétique » (une initiative d'Energy Saving Trust), contactez le **0207 222 0101**.

D'autres manières de vous aider

Nous voulons faire en sorte que tous nos clients soient traités avec équité et reçoivent le meilleur service possible. Si vous souhaitez recevoir ce livret en gros caractères, en Braille ou en version audio sur CD, veuillez contacter gratuitement notre équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle et que vous souhaitez obtenir des informations dans une autre langue, veuillez nous contacter gratuitement au 0800 096 9000* et nous vous mettrons en rapport avec un conseiller parlant votre langue. Nos opérateurs parlent à eux tous plus de 100 langues différentes.

Ce guide est également disponible, uniquement sous forme de texte, en urdu, bengali, somalien, gujarâti, turc, hindi, punjabi et gallois.

*Les appels peuvent être écoutés et enregistrés dans le cadre de notre programme de service à la clientèle. Les appels commençant par 0800 sont gratuits depuis les lignes fixes britanniques mais des frais peuvent être appliqués par votre opérateur de téléphonie mobile si vous appelez depuis un téléphone portable. Tous les autres numéros sont au tarif d'un appel local.

Gaz et Sécurité

- Introduction
- Les dangers invisibles
- Inspecter votre logement
- Entrer en contact
- D'autres manières de vous aider

Introduction

Ce livret vous propose des moyens d'améliorer la sécurité de l'installation de gaz dans votre foyer, et vous indique la marche à suivre en cas d'urgence. Vous trouverez à la fin de la brochure les numéros à contacter pour obtenir de l'aide ou des conseils.

Les dangers invisibles

La sécurité à la maison

Laissez l'air frais circuler

Si vous utilisez des appareils au gaz, au pétrole ou au fioul, ne bloquez pas les aérations des pièces dans lesquelles ils se trouvent. Il faut que l'air frais circule pour que ces appareils restent sûrs.

Le danger des fuites de gaz

Il est important de connaître les dangers liés au monoxyde de carbone et aux fuites de gaz :

- Le monoxyde de carbone provient souvent d'appareils au gaz défectueux qui n'ont pas été correctement installés ou entretenus
- Parmi les symptômes précoces d'intoxication au monoxyde de carbone, on peut citer : la fatigue, les somnolences, les maux de têtes, les douleurs à la poitrine et à l'estomac.
- L'intoxication peut entraîner des dommages neurologiques durables.

En faisant vérifier votre installation de gaz, vous réduirez ces risques.

Qu'est-ce que le monoxyde de carbone ?

Le monoxyde de carbone est un gaz sans odeur et incolore qui provoque la mort accidentelle d'environ 50 personnes par an et en blesse gravement près de 200 au Royaume-Uni. L'empoisonnement au monoxyde de carbone est en outre certainement sous-diagnostiqué, et de nombreuses personnes souffrent peut-être de symptômes sans le savoir. Les enfants, les femmes enceintes et leur bébé, et les personnes souffrant de maladies cardio-vasculaires sont les plus vulnérables.

Comme le monoxyde de carbone n'a pas d'odeur, vous pouvez installer des détecteurs de monoxyde de carbone dans votre foyer à titre de mesure préventive. Ces détecteurs vous informent immédiatement lorsqu'il y a un taux élevé de monoxyde de carbone dans l'air. Veillez à installer des détecteurs répondant aux normes de sécurité britanniques ou européennes.

Inspecter votre logement

Contrôle de sécurité du gaz

Avez-vous droit à une inspection gratuite ?

Si vous êtes abonné au gaz et que vous êtes propriétaire, nous pouvons peut-être vous offrir

une inspection de sécurité gratuite de vos installations au gaz.

Vous avez droit à une inspection gratuite si :

- Vous recevez une allocation de complément de revenu et avez un enfant de moins de cinq ans, ou
- Vous êtes retraité, handicapé ou souffrant de maladie chronique et que vous vivez seul, ou

Vous êtes retraité, handicapé, souffrant de maladie chronique et que vous vivez. avec d'autres personnes retraitées, handicapées, souffrant de maladie chronique ou ayant moins de 18 ans.

Et

- Vous nous demandez d'effectuer une inspection gratuite de votre installation
- Vous n'avez pas eu d'inspection de sécurité des installations au gaz de votre logement au cours des douze derniers mois.

Un ingénieur du gaz expérimenté inspectera gratuitement vos appareils au gaz et vos branchements.

Inspecter votre maison

Que se passe-t-il si l'inspection révèle des problèmes ?

Si un appareil ne passe pas l'inspection de sécurité, il sera débranché et étiqueté pour signaler qu'il n'est pas sécuritaire. N'utilisez pas cet appareil tant qu'il n'aura pas été réparé par un technicien agréé CORGI. Pour obtenir une aide ou des conseils supplémentaires, appelez gratuitement notre Équipe des services prioritaires au **0800 269 450***.

Inspecter votre maison

Vous n'avez pas droit à une inspection gratuite ?

Si vous ne remplissez pas les conditions donnant droit à une inspection gratuite, veuillez à faire régulièrement vérifier vos appareils par un installateur agréé CORGI.

Vous louez votre logement ?

Si vous louez votre maison, c'est votre propriétaire qui est tenu de veiller à ce que les appareils soient sécuritaires et à ce que des inspections annuelles soient effectuées.

Entrer en contact

Comment nous contacter

Si vous sentez une odeur de gaz ou que vous pensez qu'il y a une fuite, vous pouvez appeler le numéro d'urgence du National Grid au **0800 111 999***. Les lignes sont ouvertes 24 h/24, tous les jours de l'année, y compris les jours fériés.

Centre d'appel du service clientèle

Pour les demandes résidentielles, n'hésitez pas à nous appeler gratuitement au **0800 096 9000***.

Si vous souhaitez nous écrire, adressez votre courrier à :

Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ
ROYAUME-UNI

Vous pouvez également nous contacter par le biais de notre site internet :
www.edfenergy.com

D'autres manières de vous aider

Répondre à vos besoins

Nous voulons faire en sorte que tous nos clients soient traités avec équité et reçoivent le meilleur service possible. Si vous souhaitez recevoir ce livret en gros caractères, en Braille ou en version audio sur CD, veuillez contacter gratuitement notre équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle et que vous souhaitez obtenir des informations dans une autre langue, veuillez nous contacter gratuitement au 0800 096 9000* et nous vous mettrons en rapport avec un conseiller parlant votre langue. Nos opérateurs parlent à eux tous plus de 100 langues différentes.

Ce guide est également disponible, uniquement sous forme de texte, en urdu, bengali, somalien, gujarâti, turc, hindi, punjabi et gallois.

*Les appels peuvent être écoutés et enregistrés dans le cadre de notre programme de service à la clientèle. Les appels commençant par 0800 sont gratuits depuis les lignes fixes britanniques mais des frais peuvent être appliqués par votre opérateur de téléphonie mobile si vous appelez depuis un téléphone portable. Tous les autres numéros sont au tarif d'un appel local.

EDF Energy est une marque de commerce utilisée par EDF Energy Customers plc, Reg. No. 022 28297, dont le Siège se trouve au 40 Grosvenor Place, Londres SW1X 7EN, incorporé en Angleterre et au Pays de Galles. EDF Energy Customers plc est une filiale en propriété complète de EDF Energy plc. La responsabilité de l'exécution des obligations de prestation de tous les contrats de fourniture de EDF Energy incombe à EDF Energy Customers plc.

Option Prépaiement

- Introduction
- Est-ce qu'un compteur de prépaiement vous conviendrait ?
- Si un problème survient
- Pour votre bien-être
- Réinitialiser ou retirer les compteurs
- Entrer en contact
- D'autres manières de vous aider

Introduction

Notre service de prépaiement appliqué au gaz et à l'électricité vous permet de garder le contrôle sur votre consommation et vos dépenses d'énergie. Ce livret présente les avantages d'un compteur de prépaiement, et vous explique comment tirer le meilleur parti possible de ce service, utilisé par des milliers de clients au Royaume-Uni.

Est-ce qu'un compteur de prépaiement vous conviendrait?

Tout ce que vous devez savoir sur les compteurs de prépaiement

Il y a de nombreux avantages à faire installer un compteur de prépaiement – mais il y a également certains inconvénients, qui résident principalement dans le fait qu'il faut penser à le maintenir chargé. Nous voulons vous offrir le service qui répond le mieux à vos besoins, et c'est pourquoi nous vous encourageons à peser le pour et le contre avant de prendre votre décision. Comme nombre de nos clients, vous conclurez peut-être que les avantages compensent largement les inconvénients.

Les avantages du compteur de prépaiement

- Vous avez un contrôle direct sur la quantité de gaz et d'électricité que vous consommez et donc sur le montant que vous dépensez.
- Vous ne recevez plus de facture trimestrielle à régler en une fois.
- Des relevés réguliers vous indiquent quelle quantité de gaz ou d'électricité vous avez consommée.
- Il existe une facilité de crédit d'urgence en cas d'épuisement de votre compteur et d'impossibilité de charger votre clé/carte pour quelque raison que ce soit.
- Si vous avez une facture en souffrance, vous pouvez utiliser votre compteur de prépaiement pour nous régler la somme due. Vos règlements sont répartis sur la période qui vous convient, selon des montants convenus et sans intérêts.

Les inconvénients

- Si vous quittez votre logement pour plusieurs jours, vous devez penser à charger votre clé ou votre carte et à créditer votre compteur. En effet, votre crédit sert à payer votre consommation quotidienne et à rembourser les éventuelles factures impayées ; ainsi, si vous ne chargez pas suffisamment votre compteur avant de partir, les appareils qui doivent être allumés en permanence (ex : congélateurs) peuvent s'éteindre.
- Vous devez recharger votre clé ou votre carte à un point de chargement, et le point le plus proche peut être fermé.

Si un problème survient

- Si votre compteur de prépaiement arrête de fonctionner, notre service d'urgence 24 h/24 peut vous rendre visite. N'hésitez pas à nous appeler gratuitement au **0800 015 1733*** dès que vous découvrez le problème.
- L'opérateur vous posera quelques questions pour essayer de déterminer l'origine de la

- panne.
- Si vous ne pouvez pas avoir de gaz ou d'électricité à cause d'un problème de clé ou de carte, nous devons peut-être nous déplacer ou simplement vous poster une nouvelle clé ou carte.
 - Veuillez noter que si vous téléphonez en soirée pour signaler un problème, notre personnel vous proposera peut-être de passer dans la nuit. Si cela n'est pas pratique, veuillez contacter notre numéro gratuit pour les Clients en prépaiement au **0800 015 1733*** et nous organiserons un autre rendez-vous.
 - Vous devez également savoir que si le problème n'est pas le résultat d'une panne, la visite pourra vous être facturée.

Que faire si vous n'arrivez pas à charger votre clé ou votre carte ?

Si vous n'avez pas accès à un point de chargement et que vous manquez de gaz ou d'électricité, vous pouvez utiliser le crédit d'urgence de votre compteur de prépaiement. Lorsque votre crédit arrive à épuisement, vous pouvez entendre un bip d'avertissement. Insérez simplement votre clé ou votre carte pour activer le crédit d'urgence. Un compteur de prépaiement possède généralement un crédit d'urgence de 6 £ (ce montant peut varier, n'hésitez pas à nous contacter pour vérifier).

À savoir sur le crédit d'urgence

- De nombreux clients trouvent que le crédit d'urgence suffit à couvrir trois jours de consommation d'énergie normale. Ceci devrait vous laisser le temps de recharger votre clé ou votre carte.
- Vous devrez rembourser ce crédit d'urgence en plus du chargement normal de votre compteur jusqu'au prochain chargement prévu de votre clé ou de votre carte.
- Vous ne devez utiliser le crédit d'urgence que si c'est absolument nécessaire.
- Pour votre sécurité, nous vous recommandons de ne pas utiliser l'intégralité de votre crédit d'urgence. Si l'alimentation en gaz ou en électricité est coupée, **veillez à ce que tous vos appareils électriques ou au gaz soient éteints** avant d'introduire votre clé ou votre carte rechargée dans votre compteur.

Si vous ne pouvez pas charger votre clé ou votre carte à votre Point de paiement ou votre bureau de poste habituel, informez-nous en appelant notre ligne d'assistance téléphonique destinée aux Clients en prépaiement, indiquée à la page 11 de ce livret. Nous vous dirons où trouver un autre point de chargement à proximité. Le service PayPoint répare généralement les points de paiement dans les quatre heures ouvrées suivant la détection du problème.

Pour votre bien-être

Contrôle des déconnexions volontaires

La « déconnexion volontaire » est le terme que nous employons lorsque vous cessez de charger votre clé ou votre carte et que votre alimentation est coupée. Ceci se produit généralement lorsque des clients n'ont pas les moyens de recharger leur compteur. Nous contrôlons les déconnexions volontaires pour votre sécurité. Donc, si vous ne chargez pas votre clé ou votre carte pendant un certain temps, nous vérifions votre compte pour essayer d'en comprendre la raison.

- Nous pouvons vous conseiller sur les manières de gérer un budget pour les factures courantes et d'économiser de l'argent en utilisant l'énergie de façon plus efficace.
- Nous pouvons également vous mettre en contact avec des organismes caritatifs et d'aide qui peuvent peut-être vous apporter leur aide.

Réinitialiser ou retirer un compteur

Réinitialiser un compteur de prépaiement

Il est évident que vous ne voulez pas payer les dettes de quelqu'un d'autre. Donc si vous emménagez dans un logement et que vous y trouvez un compteur de prépaiement, signalez-le nous. Nous devons venir réinitialiser le compteur, donc appelez-nous pour prendre un rendez-vous en comptant au moins 2 jours ouvrés de délai.

Si le prix de l'électricité ou du gaz change, votre carte sera mise à jour à votre prochain chargement. Si vous remboursez un impayé par le biais de votre compteur de prépaiement, celui-ci sera normalement réinitialisé une fois le remboursement terminé. Si votre type de compteur ne se réinitialise pas automatiquement, nous prendrons rendez-vous pour venir le réinitialiser.

Et si vous souhaitez faire retirer votre compteur de prépaiement ?

Lorsque nous installons un compteur de prépaiement, nous partons du principe que vous le garderez au moins 12 mois, en remboursant les éventuels impayés rattachés au compteur. Si vous avez réglé vos remboursements et que le compteur de prépaiement ne vous convient plus, appelez-nous et nous discuterons des autres options de paiement. Si vous souhaitez que nous retirions le compteur de prépaiement, la procédure est généralement gratuite, mais nous devons discuter des éventuels montants impayés restant associés au compteur.

Entrer en contact

Comment nous contacter

Assistance téléphonique Clients en prépaiement

Pour les informations générales concernant le prépaiement, vous pouvez nous appeler sans frais au **0800 015 1733***. Nous sommes disponibles du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h30 à 14h00.

Assistance téléphonique générale

Pour les questions résidentielles, vous pouvez nous contacter gratuitement au **0800 096 9000***. Nous sommes disponibles 24 h/24, tous les jours, y compris les jours fériés.

Si vous souhaitez nous écrire, adressez votre courrier à :

Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ

Vous pouvez également nous contacter via notre site internet: www.edfenergy.com

D'autres manières de vous aider

Répondre à vos besoins

Nous voulons faire en sorte que tous nos clients soient traités avec équité et reçoivent le meilleur service possible. Si vous souhaitez recevoir ce livret en gros caractères, en Braille ou en version audio sur CD, veuillez contacter gratuitement notre équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle et que vous souhaitez obtenir des informations dans une autre langue, veuillez nous contacter gratuitement au **0800 096 9000*** et nous vous mettrons en rapport avec un conseiller parlant votre langue. Nos opérateurs parlent à eux tous plus de 100 langues différentes.

Ce guide est également disponible, uniquement sous forme de texte, en urdu, bengali, somalien, gujarâtî, turc, hindi, punjabi et gallois.

*Les appels peuvent être écoutés et enregistrés dans le cadre de notre programme de service à la clientèle. Les appels commençant par 0800 sont gratuits depuis les lignes fixes britanniques mais des frais peuvent être appliqués par votre opérateur de téléphonie mobile si vous appelez depuis un téléphone portable. Tous les autres numéros sont au tarif d'un appel local.

EDF Energy est une marque de commerce utilisée par EDF Energy Customers plc, Reg. No. 022 28297, dont le Siège se trouve au 40 Grosvenor Place, Londres SW1X 7EN, incorporé en Angleterre et au Pays de Galles. EDF Energy Customers plc est une filiale en propriété complète de EDF Energy plc. La responsabilité de l'exécution des obligations de prestation de tous les contrats de fourniture de EDF Energy incombe à EDF Energy Customers plc.

Introduction

Est-ce qu'un compteur de prépaiement vous conviendrait ?

Si un problème survient

Pour votre bien-être

Réinitialiser ou retirer les compteurs

Entrer en contact

D'autres manières de vous aider

Introduction

Notre service de prépaiement appliqué au gaz et à l'électricité vous permet de garder le contrôle sur votre consommation et vos dépenses d'énergie. Ce livret présente les avantages d'un compteur de prépaiement, et vous explique comment tirer le meilleur parti possible de ce service, utilisé par des milliers de clients au Royaume-Uni.

Est-ce qu'un compteur de prépaiement vous conviendrait ?

Tout ce que vous devez savoir sur les compteurs de prépaiement

Il y a de nombreux avantages à faire installer un compteur de prépaiement – mais il y a également certains inconvénients, qui résident principalement dans le fait qu'il faut penser à le maintenir chargé. Nous voulons vous offrir le service qui répond le mieux à vos besoins, et c'est pourquoi nous vous encourageons à peser le pour et le contre avant de prendre votre décision. Comme nombre de nos clients, vous conclurez peut-être que les avantages compensent largement les inconvénients.

Les avantages du compteur de prépaiement

- Vous avez un contrôle direct sur la quantité de gaz et d'électricité que vous consommez et donc sur le montant que vous dépensez.
- Vous ne recevez plus de facture trimestrielle à régler en une fois.
- Des relevés réguliers vous indiquent quelle quantité de gaz ou d'électricité vous avez consommée.
- Il existe une facilité de crédit d'urgence en cas d'épuisement de votre compteur et d'impossibilité de charger votre clé/carte pour quelque raison que ce soit.
- Si vous avez une facture en souffrance, vous pouvez utiliser votre compteur de prépaiement pour nous régler la somme due. Vos règlements sont répartis sur la période qui vous convient, selon des montants convenus et sans intérêts.

Les inconvénients

- Si vous quittez votre logement pour plusieurs jours, vous devez penser à charger votre clé ou votre carte et à créditer votre compteur. En effet, votre crédit sert à payer votre consommation quotidienne et à rembourser les éventuelles factures impayées ; ainsi, si vous ne chargez pas suffisamment votre compteur avant de partir, les appareils qui doivent être allumés en permanence (ex : congélateurs) peuvent s'éteindre.
- Vous devez recharger votre clé ou votre carte à un point de chargement, et le point le plus proche peut être fermé.

Si un problème survient

- Si votre compteur de prépaiement arrête de fonctionner, notre service d'urgence 24 h/24 peut vous rendre visite. N'hésitez pas à nous appeler gratuitement au 0800 015 1733* dès que vous découvrez le problème.
- L'opérateur vous posera quelques questions pour essayer de déterminer l'origine de la panne.
- Si vous ne pouvez pas avoir de gaz ou d'électricité à cause d'un problème de clé ou de carte, nous devons peut-être nous déplacer ou simplement vous poster une nouvelle clé ou carte.
- Veuillez noter que si vous téléphonez en soirée pour signaler un problème, notre personnel vous proposera peut-être de passer dans la nuit. Si cela n'est pas pratique, veuillez contacter notre numéro gratuit pour les Clients en prépaiement au **0800 015 1733*** et nous organiserons un autre rendez-vous.
- Vous devez également savoir que si le problème n'est pas le résultat d'une panne, la visite pourra vous être facturée.

Que faire si vous n'arrivez pas à charger votre clé ou votre carte ?

Si vous n'avez pas accès à un point de chargement et que vous manquez de gaz ou d'électricité, vous pouvez utiliser le crédit d'urgence de votre compteur de prépaiement. Lorsque votre crédit arrive à épuisement, vous pouvez entendre un bip d'avertissement. Insérez simplement votre clé ou votre carte pour activer le crédit d'urgence. Un compteur de prépaiement possède généralement un crédit d'urgence de 6 £ (ce montant peut varier, n'hésitez pas à nous contacter pour vérifier).

À savoir sur le crédit d'urgence

- De nombreux clients trouvent que le crédit d'urgence suffit à couvrir trois jours de consommation d'énergie normale. Ceci devrait vous laisser le temps de recharger votre clé ou votre carte.
- Vous devrez rembourser ce crédit d'urgence en plus du chargement normal de votre compteur jusqu'au prochain chargement prévu de votre clé ou de votre carte.
- Vous ne devez utiliser le crédit d'urgence que si c'est absolument nécessaire.
- Pour votre sécurité, nous vous recommandons de ne pas utiliser l'intégralité de votre crédit d'urgence. Si l'alimentation en gaz ou en électricité est coupée, **veillez à ce que tous vos appareils électriques ou au gaz soient éteints** avant d'introduire votre clé ou votre carte rechargée dans votre compteur.

Si vous ne pouvez pas charger votre clé ou votre carte à votre Point de paiement ou votre bureau de poste habituel, informez-nous en appelant notre ligne d'assistance téléphonique destinée aux Clients en prépaiement, indiquée à la page 11 de ce livret. Nous vous dirons où trouver un autre point de chargement à proximité. Le service PayPoint répare généralement les points de paiement dans les quatre heures ouvrées suivant la détection du problème.

Pour votre bien-être

Contrôle des déconnexions volontaires

La « déconnexion volontaire » est le terme que nous employons lorsque vous cessez de charger votre clé ou votre carte et que votre alimentation est coupée. Ceci se produit généralement lorsque des clients n'ont pas les moyens de recharger leur compteur. Nous contrôlons les déconnexions volontaires pour votre sécurité. Donc, si vous ne chargez pas votre clé ou votre carte pendant un certain temps, nous vérifions votre compte pour essayer d'en comprendre la raison.

- Nous pouvons vous conseiller sur les manières de gérer un budget pour les factures courantes et d'économiser de l'argent en utilisant l'énergie de façon plus efficace.
- Nous pouvons également vous mettre en contact avec des organismes caritatifs et d'aide qui peuvent peut-être vous apporter leur aide.

Réinitialiser ou retirer un compteur

Réinitialiser un compteur de prépaiement

Il est évident que vous ne voulez pas payer les dettes de quelqu'un d'autre. Donc si vous emménagez dans un logement et que vous y trouvez un compteur de prépaiement, signalez-le nous. Nous devons venir réinitialiser le compteur, donc appelez-nous pour prendre un rendez-vous en comptant au moins 2 jours ouvrés de délai.

Si le prix de l'électricité ou du gaz change, votre carte sera mise à jour à votre prochain chargement. Si vous remboursez un impayé par le biais de votre compteur de prépaiement, celui-ci sera normalement réinitialisé une fois le remboursement terminé. Si votre type de compteur ne se réinitialise pas automatiquement, nous prendrons rendez-vous pour venir le réinitialiser.

Et si vous souhaitez faire retirer votre compteur de prépaiement ?

Lorsque nous installons un compteur de prépaiement, nous partons du principe que vous le garderez au moins 12 mois, en remboursant les éventuels impayés rattachés au compteur. Si vous avez réglé vos remboursements et que le compteur de prépaiement ne vous convient plus, appelez-nous et nous discuterons des autres options de paiement. Si vous souhaitez que nous retirions le compteur de prépaiement, la procédure est généralement gratuite, mais nous devons discuter des éventuels montants impayés restant associés au compteur.

Entrer en contact

Comment nous contacter

Assistance téléphonique Clients en prépaiement

Pour les informations générales concernant le prépaiement, vous pouvez nous appeler sans frais au **0800 015 1733***. Nous sommes disponibles du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h30 à 14h00.

Assistance téléphonique générale

Pour les questions résidentielles, vous pouvez nous contacter gratuitement au 0800 096 9000*. Nous sommes disponibles 24 h/24, tous les jours, y compris les jours fériés.

Si vous souhaitez nous écrire, adressez votre courrier à :

Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ

Vous pouvez également nous contacter via notre site internet : **www.edfenergy.com**

D'autres manières de vous aider

Répondre à vos besoins

Nous voulons faire en sorte que tous nos clients soient traités avec équité et reçoivent le meilleur service possible. Si vous souhaitez recevoir ce livret en gros caractères, en Braille ou en version audio sur CD, veuillez contacter gratuitement notre équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle et que vous souhaitez obtenir des informations dans une autre langue, veuillez nous contacter gratuitement au 0800 096 9000* et nous vous mettrons en rapport avec un conseiller parlant votre langue. Nos opérateurs parlent à eux tous plus de 100 langues différentes.

Ce guide est également disponible, uniquement sous forme de texte, en urdu, bengali, somalien, gujarâtî, turc, hindi, punjabi et gallois.

*Les appels peuvent être écoutés et enregistrés dans le cadre de notre programme de service à la clientèle. Les appels commençant par 0800 sont gratuits depuis les lignes fixes britanniques mais des frais peuvent être appliqués par votre opérateur de téléphonie mobile si vous appelez depuis un téléphone portable. Tous les autres numéros sont au tarif d'un appel local.

EDF Energy est une marque de commerce utilisée par EDF Energy Customers plc, Reg. No. 022 28297, dont le Siège se trouve au 40 Grosvenor Place, Londres SW1X 7EN, incorporé en Angleterre et au Pays de Galles. EDF Energy Customers plc est une filiale en propriété complète de EDF Energy plc. La responsabilité de l'exécution des obligations de prestation de tous les contrats de fourniture de EDF Energy incombe à EDF Energy Customers plc.

Payez Vos Factures D'Énergie

- Introduction
- Comment régler vos factures de gaz et d'électricité
- Si vous avez des difficultés à payer
- Options de paiement alternatives
- Comment éviter les coupures
- Entrer en contact
- D'autres manières de vous aider

Introduction

Ce livret fournit des informations sur les différentes manières de régler vos factures de gaz et d'électricité. Nous proposons toute une gamme de modes de paiement pour que le règlement de vos factures soit aussi simple que possible pour vous. Choisissez simplement la méthode qui vous convient le mieux.

Vous pouvez payer par:

Prélèvement automatique mensuel

Le prélèvement automatique mensuel est très facile et vous serez heureux de savoir qu'il est simple à mettre en place. Vous pouvez organiser les prélèvements au jour qui vous convient et vous pouvez même bénéficier de réductions allant jusqu'à 50,40 £ par an. Appelez simplement le **0800 096 9000*** ou rendez-vous sur le site www.edfenergy.com

La réduction de £50.40 comprend la réduction Prélèvement automatique double énergie de £25.20 par an, la réduction Prélèvement automatique mensuel pour le gaz de £16.80 par an et la réduction Prélèvement automatique mensuel pour l'électricité de £16.80 par an.

Comment régler vos factures de gaz et d'électricité

Prélèvement automatique trimestriel

- Vous préférez peut-être payer tous les trois mois par Prélèvement automatique trimestriel. Les réductions ne s'appliquent pas, et les paiements sont automatiquement prélevés de votre compte 14 jours après la date de facturation, ce qui vous fait gagner du temps et vous évite les oublis.

Liquide ou chèque au moment de la facturation

Vous pouvez régler vos factures lorsque vous les recevez chaque trimestre en liquide ou par chèque. Veuillez libeller vos chèques à l'ordre de EDF Energy Customers PLC et inscrire votre numéro de client au dos.

EnergyCard

- Une EnergyCard vous permet de répartir vos paiements équitablement sur toute l'année. Vous pouvez utiliser votre EnergyCard au Bureau de Poste ou à tout poste PayPoint, en choisissant toujours le même montant ou en le modifiant à chaque fois.

Compteur de prépaiement

- Il vous permet de prépayer au fur et à mesure votre consommation de gaz et d'électricité, pour vous aider à mieux gérer votre budget.
- Si vous recevez certaines aides du gouvernement, vous pouvez peut-être vous inscrire à ce programme et faire prélever vos factures d'énergie directement sur vos allocations.

Si vous avez des difficultés à payer vos factures

Vous avez des problèmes pour payer votre facture ?

Si vous avez le moindre problème pour régler votre facture d'électricité ou de gaz, n'attendez pas que la facture arrive pour nous en parler. Plus tôt vous entrerez en contact avec nous, et mieux nous pourrons vous aider.

Si vous nous faites part de votre situation, nous conviendrons d'un montant à régler en fonction de ce que vous nous devez, de votre future consommation d'énergie et de vos moyens (en tenant compte des autres dettes que vous pouvez avoir).

Aux clients qui ont des difficultés à régler leurs factures, nous recommandons l'une des méthodes suivantes :

- En versant régulièrement un montant fixe que vous pouvez vous permettre.
- En faisant installer un compteur de prépaiement dans votre foyer, c'est sûr et pratique.
- En participant au programme – voir page 7 pour plus d'informations.

Une fois que vous aurez fait votre choix dans la liste ci-contre, nous vous demanderons de confirmer que vous pouvez gérer ce que nous aurons établi ensemble, afin que vous puissiez continuer à utiliser votre alimentation en gaz et en électricité.

Si vous n'êtes pas en mesure de faire ces versements, veuillez entrer immédiatement en contact avec nous pour que nous convenions d'un autre montant.

Votre Bureau de conseils aux citoyens local ou un centre de conseils financier peut également vous aider pour ce type de difficultés. Leurs coordonnées se trouvent à la fin de ce livret.

Options de paiement alternatives

Programme

Si vous avez des factures d'énergie impayées et que vous recevez des allocations de soutien, ce programme emploie cet argent pour nous payer directement. Pour demander une inscription, vous devez contacter le Département du travail et de l'aide sociale (DWP). Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site www.dwp.gov.uk

Si vous nous dites que vous êtes entré en contact avec le DWP ou une autre agence de soutien financier concernant votre facture impayée, nous pouvons également leur parler – si cela peut vous aider.

Dépôts de sécurité

Dans certaines circonstances, par exemple si vous avez eu par le passé des difficultés à payer vos factures de gaz ou d'électricité, nous pouvons vous demander de verser un dépôt de sécurité avant de vous fournir en électricité ou en gaz. Autrement, nous pouvons vous demander de payer par une méthode sécurisée.

Vous pouvez le faire de différentes manières :

- En versant un dépôt en liquide.
- En vous inscrivant au Prélèvement automatique mensuel.
- En choisissant d'installer un compteur de prépaiement.

Pourquoi nous pouvons installer un compteur de prépaiement

Un compteur de prépaiement vous permet de régler votre électricité et votre gaz au fur et à mesure, sans relevé ni facture trimestriels. Comme vous payez votre énergie au fur et à mesure que vous l'utilisez, un compteur de prépaiement peut vous aider à mieux gérer votre budget.

- Les clients de EDF Energy qui ont fait le choix du prépaiement payent leur électricité au même prix que ceux qui reçoivent une facture trimestrielle.
- Vous avez un contrôle direct sur la quantité d'électricité et de gaz que vous utilisez et la somme que vous dépensez.

Que se passe-t-il si un client refuse de faire installer un compteur de prépaiement?

Si votre situation change, contactez-nous

Si votre situation change de quelque manière que ce soit, que ce soit sur le plan financier ou personnel, contactez-nous. Nous nous ferons un plaisir de discuter avec vous des autres méthodes de paiement (par mensualités régulières par exemple). Nous tenons à faire tout ce qui est possible pour vous aider à maintenir votre alimentation et trouver la bonne façon de régler vos factures.

Comment éviter les interruptions

Les coupures

Nous ne coupons votre alimentation que dans des circonstances exceptionnelles. Vous pouvez éviter ce désagrément en nous contactant aussi tôt que possible pour procéder à l'une des opérations suivantes :

- Régler votre facture au complet.
- Convenir d'un accord de paiement.
- Convenir de l'installation d'un compteur de prépaiement si nous jugeons cela pratique et sûr.
- Vous inscrire au programme.

En cas de coupure, nous ferons tout ce qui est possible pour vous rétablir sous deux jours ouvrés, si vous effectuez l'une des procédures suivantes :

Payez le montant que vous nous devez en entier, en incluant les frais d'énergie et de service restants. Vous pouvez payer en liquide, carte de crédit, chèque de banque ou chèque de société immobilière.

Entrer en contact

Obtenir une aide complémentaire

D'autres organisations peuvent vous donner des informations, des conseils ou une aide financière :

Association nationale des Bureaux de conseils aux citoyens (NACAB)

Pour obtenir des conseils si vous avez des difficultés à payer vos factures, contactez :

Par téléphone : **0207 833 2181**.

Fédération des centres de conseils indépendants

Téléphone : **0207 407 4070**.

Questions d'ordre général

Pour les demandes résidentielles, veuillez nous contacter au **0800 096 9000***.

Si vous souhaitez nous écrire, adressez votre courrier à :

Correspondence Manager
EDF Energy plc

FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ
ROYAUME-UNI

Vous pouvez également nous contacter par le biais de notre site internet :
www.edfenergy.com

D'autres manières de vous aider

Répondre à vos besoins

Nous voulons faire en sorte que tous nos clients soient traités avec équité et reçoivent le meilleur service possible. Si vous souhaitez recevoir ce livret en gros caractères, en Braille ou en version audio sur CD, veuillez contacter gratuitement notre équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle et que vous souhaitez obtenir des informations dans une autre langue, veuillez nous contacter gratuitement au 0800 096 9000* et nous vous mettrons en rapport avec un conseiller parlant votre langue. Nos opérateurs parlent à eux tous plus de 100 langues différentes.

Ce guide est également disponible, uniquement sous forme de texte, en urdu, bengali, somalien, gujarati, turc, hindi, punjabi et gallois.

*Les appels peuvent être écoutés et enregistrés dans le cadre de notre programme de service à la clientèle. Les appels commençant par 0800 sont gratuits depuis les lignes fixes britanniques mais des frais peuvent être appliqués par votre opérateur de téléphonie mobile si vous appelez depuis un téléphone portable. Tous les autres numéros sont au tarif d'un appel local.

Services Prioritaires

- Introduction
- Répondre à vos besoins personnels
- Vous dépendez de l'électricité pour des raisons de santé ?
- Nos représentants – vous aider à vous sentir en confiance
- Avez-vous des difficultés à voir ou à entendre ?
- Prendre soin de votre sécurité et de votre bien-être
- Aide aux personnes âgées
- Aide aux personnes handicapées
- Entrer en contact
- D'autres manières de vous aider

Introduction

Nous tenons à ce que tous nos clients soient traités équitablement et reçoivent le meilleur service possible. Si vous avez des besoins spécifiques, nous ferons tout notre possible pour y répondre. Ce livret vous présente l'éventail de services prioritaires que nous proposons.

Répondre à vos besoins personnels

Pouvez-vous bénéficier des services prioritaires ?

Nous offrons des services prioritaires à nos clients qui :

- Sont malvoyants ou ont des difficultés d'audition
- Ont atteint l'âge de la retraite
- Ont un handicap
- Souffrent d'une maladie chronique
- Ont d'autres types de besoins spécifiques

Même si aucun des critères ci-dessus ne vous concerne, nous tenons malgré tout à répondre à vos besoins en tant qu'individu. Par exemple, si vous souhaitez être parfaitement rassuré, vous pouvez choisir un mot de passe que notre personnel vous indiquera avant d'entrer chez vous.

Nous pouvons proposer à nos clients malvoyants une copie gratuite de ce livret sur cassette ou CD audio. Pour commander votre exemplaire gratuit, veuillez contacter gratuitement notre Équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Si vous êtes malentendant et que vous utilisez un téléphone à texte, vous pouvez contacter notre Ligne Minicom gratuite au **0800 096 2929***.

Vous dépendez de l'électricité pour des raisons de santé ?

Registre des Services prioritaires

Vous dépendez de l'électricité car elle alimente des équipements médicaux essentiels tels que : dialyse à domicile, concentrateur d'oxygène, nébuliseur ou respirateur artificiel ? Ou vous utilisez des installations telles qu'un monte-escalier ou des systèmes pour vous lever de votre lit ou sortir de votre bain ? Si c'est le cas, dites-le nous pour que nous puissions vous enregistrer comme Client des Services prioritaires ayant besoin d'une alimentation constante en électricité. Pour joindre notre comptoir, n'hésitez pas à contacter gratuitement notre Équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Vous trouverez également des conseils destinés aux Clients des Services prioritaires sur notre site internet à l'adresse **www.edfenergy.com**

Vous dépendez de l'électricité pour des raisons de santé ?

Interruptions d'alimentation planifiées

Une fois que nous savons que vous dépendez de l'électricité pour l'équipement médical listé plus haut, nous demandons à votre distributeur d'électricité local de noter l'endroit où se trouve votre foyer sur les plans du réseau électrique. Si vous vous retrouvez sans électricité et que vous pensez être en danger, contactez l'hôpital le plus proche.

Nos représentants – vous aider à vous sentir en confiance

Comment reconnaître notre personnel

Nous prenons à cœur la sécurité de tous nos clients, et en particulier celle des personnes âgées et vulnérables.

C'est pourquoi :

- Nos représentants et nos agents qui passent chez vous ont toujours sur eux une identification.
- Ne soyez pas gêné si vous souhaitez examiner attentivement leur carte – cela ne posera jamais problème à un vrai représentant/
- Si vous n'êtes pas certain que la personne qui vous rend visite travaille vraiment pour nous, n'ouvrez pas la porte et appelez-nous immédiatement au **0800 269 450*** pour que nous puissions faire les vérifications nécessaires.

Mot de passe

Pour plus de sécurité, vous pouvez faire appel à notre programme de mot de passe gratuit. Choisissez simplement un mot de passe personnel, puis appelez-nous gratuitement au **0800 269 450***. Une fois que vous êtes inscrit à ce programme, nos représentants utiliseront toujours ce mot de passe lorsqu'ils vous rendront visite.

Avez-vous des difficultés à voir ou à entendre?

Comment nous pouvons vous rendre la vie plus facile

Si vous êtes malvoyant, non voyant ou que vous avez des difficultés d'audition et que vous souhaitez nous contacter pour obtenir des informations ou faire une réclamation, nous pouvons vous proposer une gamme de services spécialisés :

Services pour les clients ayant des difficultés d'audition

Le système Minicom

Il permet aux clients qui utilisent un téléphone à texte de communiquer avec nous. Si vous avez accès à un système Minicom, vous pouvez nous appeler gratuitement au 0800 096 2929*.

Si vous avez des difficultés d'audition et que vous n'êtes pas inscrit dans notre registre des Services prioritaires, veuillez nous le signaler de façon à ce que notre personnel puisse prendre les précautions nécessaires.

Avez-vous des difficultés à voir ou à entendre?

Services destinés aux clients malvoyants

Facture parlante

Si vous êtes malvoyant, votre facture trimestrielle peut vous être lue gratuitement.

Factures en gros caractères ou en Braille

Vous pouvez choisir de recevoir vos factures trimestrielles de gaz et d'électricité en gros caractères ou en Braille, et ce gratuitement. Appelez-nous simplement sans frais au 0800 269 450* pour mettre en place ces services.

Services de lecture de compteur

Si vous ne pouvez pas lire votre compteur, nous nous ferons un plaisir de le faire pour vous chaque trimestre. Nous ne faisons appel qu'à des agents agréés pour la lecture de compteurs et nous pouvons confirmer le rendez-vous par écrit si vous le souhaitez.

Nous proposons généralement des rendez-vous en matinée ou l'après-midi, du lundi au vendredi. Merci de nous prévenir assez longtemps à l'avance pour que nous puissions trouver un moment qui vous convient autant qu'à nous. Pour plus d'informations, ou pour prendre rendez-vous pour un relevé de compteur, appelez-nous gratuitement au **0800 269 450***.

Compteurs numériques

Beaucoup de nos clients ont maintenant des compteurs numériques qu'ils trouvent plus faciles à lire que les compteurs à cadran. Si vous êtes inscrits sur notre registre des Services prioritaires et que vous avez un compteur à cadran, vous pouvez nous demander de le remplacer par un compteur numérique.

Prendre soin de votre sécurité et de votre bien-être

N'hésitez pas à demander de l'aide si vous en avez besoin

Comment faire en sorte qu'une autre personne reçoive vos factures

Si cela peut vous aider, nous pouvons faire parvenir à quelqu'un d'autre vos factures de gaz et d'électricité. Naturellement, vous devrez d'abord obtenir l'autorisation de la personne concernée, qui devra signer la section correspondante du formulaire d'inscription aux Services prioritaires. Toutefois, vous serez toujours responsable du paiement de votre facture.

Prévenez-nous si votre situation change

Pour être sûrs de toujours vous offrir les meilleurs services en fonction de vos besoins, prévenez-nous si votre état de santé ou votre situation financière change. Dites-nous également si vous ne parvenez pas à lire votre compteur ou si vous avez de la difficulté à utiliser votre compteur de prépaiement.

Accès à votre compteur de prépaiement

Si vous avez des difficultés à accéder à votre compteur de prépaiement, nous pouvons peut-être le déplacer si cela reste sécuritaire et pratique pour nous. Ce service est généralement gratuit.

Aide aux personnes âgées

Qui d'autre peut vous aider?

Groupes de conseils aux personnes âgées

Les organismes caritatifs suivants publient leurs propres brochures de conseils sur l'économie d'énergie, couvrant tous les aspects, des astuces pour rester au chaud en hiver aux moyens d'obtenir des aides financières pour isoler son logement. Vous pouvez trouver leurs adresses locales dans votre bottin téléphonique. Voici les numéros de téléphone de leurs sièges :

Help the Aged

Téléphone : **0808 800 6565**.

Age Concern England

Téléphone : **0800 00 99 66**

Foundations

Téléphone : **01457 801 909**.

(Organisme national de coordination des agences d'amélioration de l'habitat, parmi lesquelles les agences Care & Repair)

D'autres idées pour économiser l'énergie

Groupes de conseils pour les personnes handicapées

Ces groupes peuvent vous donner des conseils spécialisés sur le gaz et l'électricité si vous êtes handicapé :

Institut royal national pour les aveugles

Téléphone: **020 7388 1266**.

Institut royal national pour les sourds

Téléphone : **0808 808 0123**.

Téléphone à texte : **0808 808 9000**.

Sense (Association nationale de la cécité, la surdité et la rubéole)

Téléphone : **020 7272 7774**.

Téléphone à texte : **020 7272 9648**.

Disabled Living Foundation

Téléphone : **0845 130 9177**.

Minicom : **0870 603 9176**.

Association royale pour le handicap et la rééducation

Téléphone : **020 7250 3222**.

Téléphone à texte : **020 7250 4119**.

Entrer en contact

Comment nous contacter

Assistance téléphonique gratuite des Services prioritaires

Pour les demandes d'ordre général et les services d'urgence destinés à nos Clients Services prioritaires, veuillez nous contacter au **0800 269 450***. Les lignes sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, et le samedi de 8h30 à 14h00.

Ligne Minicom gratuite

Les clients qui veulent communiquer avec nous à l'aide d'un téléphone à texte peuvent nous contacter gratuitement au 0800 096 2929*. Les lignes sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, et le samedi de 8h30 à 14h00.

Centre d'appel du service clientèle

Pour les demandes résidentielles, n'hésitez pas à nous appeler gratuitement au **0800 096 9000***. Les lignes sont ouvertes 24 h/24, tous les jours, jours fériés inclus.

Si vous souhaitez nous écrire, adressez votre courrier à :

Correspondence Manager

EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ
ROYAUME-UNI

Vous pouvez également nous contacter par le biais de notre site internet :

www.edfenergy.com

D'autres manières de vous aider

Répondre à vos besoins

Nous voulons faire en sorte que tous nos clients soient traités avec équité et reçoivent le meilleur service possible. Si vous souhaitez recevoir ce livret en gros caractères, en Braille ou en version audio sur CD, veuillez contacter gratuitement notre équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle et que vous souhaitez obtenir des informations dans une autre langue, veuillez nous contacter gratuitement au 0800 096 9000* et nous vous mettrons en rapport avec un conseiller parlant votre langue. Nos opérateurs parlent à eux tous plus de 100 langues différentes.

Ce guide est également disponible, uniquement sous forme de texte, en urdu, bengali, somalien, gujarâti, turc, hindi, punjabi et gallois.

*Les appels peuvent être écoutés et enregistrés dans le cadre de notre programme de service à la clientèle. Les appels commençant par 0800 sont gratuits depuis les lignes fixes britanniques mais des frais peuvent être appliqués par votre opérateur de téléphonie mobile si vous appelez depuis un téléphone portable. Tous les autres numéros sont au tarif d'un appel local

EDF Energy est une marque de commerce utilisée par EDF Energy Customers plc, Reg. No. 022 28297, dont le Siège se trouve au 40 Grosvenor Place, Londres SW1X 7EN, incorporé en Angleterre et au Pays de Galles. EDF Energy Customers plc est une filiale en propriété complète de EDF Energy plc. La responsabilité de l'exécution des obligations de prestation de tous les contrats de fourniture de EDF Energy incombe à EDF Energy Customers plc.

En Visite Chez Vous

- Introduction
- Comment reconnaître nos représentants
- Recrutement et formation du personnel
- Entrer en contact
- D'autres manières de vous aider

Introduction

Nous prenons très au sérieux la sécurité de tous nos clients ; c'est pourquoi nos représentants sont soigneusement sélectionnés et hautement qualifiés et qu'ils ont toujours sur eux une identification. Ce livret vous en dit plus sur nos obligations envers vous lorsque notre personnel vous rend visite, ainsi que sur les choses que nous faisons pour vous garantir un maximum de sécurité et de sérénité.

Comment reconnaître nos représentants?

Notre personnel est facile à identifier

Nous comprenons que vous voulez être sûr que le représentant qui vous rend visite travaille bien pour EDF Energy. C'est pourquoi nous appliquons les principes suivants pour que notre personnel soit aisément reconnaissable :

- Lorsque c'est possible, les camionnettes et les voitures utilisées pour nos déplacements portent le nom et la marque de la compagnie.
- Si c'est adapté, les agents en visite portent un uniforme au nom de la compagnie.
- Tous nos représentants portent une carte d'identité qu'ils vous présenteront lors de leurs visites.

Cartes d'identité

Nos cartes d'identité comportent les informations suivantes:

- Nom de l'entreprise (qui peut être un sous-traitant de EDF Energy et non EDF Energy elle-même).
- Nom du porteur de la carte.
- Photo couleur récente du porteur de la carte.
- Numéro de téléphone bien visible, que vous pouvez appeler pour vérifier l'identité du porteur de la carte.
- Une date d'expiration (la carte n'est plus valide après cette date).

Pour faire en sorte que nos cartes d'identité ne soient portées que par du personnel autorisé, nous les détruisons lorsqu'elles ne sont plus valides ou lorsque les représentants cessent de travailler pour nous.

Tous les représentants ont également une version imprimée de leur carte en gros caractères destinée aux clients malvoyants.

Comment reconnaître nos représentants?

Programme de mots de passe

Pour une sécurité accrue, vous pouvez faire appel à notre programme de mots de passe gratuit :

- Choisissez simplement un mot de passe personnel et appelez-nous gratuitement au 0800 269 450*.
- Une fois que vous serez inscrit au programme, nos représentants utiliseront toujours

- votre mot de passe pour s'identifier lorsqu'ils vous rendront visite.
- Nous conservons votre mot de passe en lieu sûr, et nous ne le communiquons qu'au personnel qui a vraiment besoin de le connaître.

Sécurité

Pour votre sécurité, nous vous suggérons de suivre la procédure suivante lorsque quelqu'un sonne à votre porte, afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'un de nos agents :

Utilisez la chaîne de porte et le judas jusqu'à ce que vous soyez sûr de l'identité du visiteur. Demandez au visiteur de vous présenter une preuve d'identité avant de le laisser entrer. Ne soyez pas embarrassé d'examiner soigneusement la carte – cela ne posera pas de problème à un vrai représentant.

Si vous n'êtes pas certain que la personne qui vous rend visite travaille vraiment pour nous, n'hésitez pas à nous appeler au **0845 603 9261*** et nous confirmerons l'identité du représentant.

Recrutement et formation du personnel

Des normes de haut niveau

Pour faire en sorte que les meilleurs représentants travaillent pour nous, nous :

- Veillons à ce que tous les agents et représentants soient formés de façon complète à leur mission.
- Continuons à fournir des formations complémentaires au personnel lorsque c'est nécessaire.
- Surveillons de façon continue les performances de notre personnel

Des représentants toujours professionnels

Nos représentants sont le visage public de notre entreprise, et nous voulons qu'ils laissent une bonne impression. Lorsqu'un représentant vous rend visite, nous faisons tout notre possible pour qu'il :

- Soit calme et poli, sans être trop familier,
- Emploie un langage approprié et attentif.
- Explique les choses avec clarté et précision.
- Écoute vos questions et fasse de son mieux pour répondre à vos besoins.
- Prenne soin de votre foyer et de vos biens et les respecte.

Puisse vous conseiller des personnes à contacter pour obtenir de l'aide.

Puisse vous donner les bons numéros de téléphone pour faire une réclamation ou signaler vos inquiétudes en matière de sécurité.

Suive nos règles de signalement des interférences et des dommages aux compteurs, ou des problèmes de sécurité repérés au cours des visites de routine.

Soit sensibilisé au contenu de ce livret et soit à la hauteur des attentes exprimées ici.

Si nos représentants ne se conforment pas à l'un des points ci-dessus, nous prendrons les mesures nécessaires.

Entrer en contact

Comment nous contacter

Questions d'ordre général

Pour les demandes résidentielles, veuillez nous contacter au **0800 096 9000***.

Les clients petites et moyennes entreprises (PME) ayant une dépense annuelle inférieure à 30 000 £ par an peuvent nous appeler gratuitement au 0800 096 2255*.

Les clients commerciaux ayant une dépense annuelle en énergie inférieure à £2m peuvent composer gratuitement le 0845 366 3664*.

Enfin, contactez-nous au 0845 366 3661* si la dépense annuelle en énergie de votre entreprise est supérieure à £2m

Si vous souhaitez nous écrire, adressez votre courrier à :

Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ
Royaume-Uni

Vous pouvez également nous contacter par le biais de notre site internet :
www.edfenergy.com

D'autres manières de vous aider **Répondre à vos besoins**

Nous voulons faire en sorte que tous nos clients soient traités avec équité et reçoivent le meilleur service possible. Si vous souhaitez recevoir ce livret en gros caractères, en Braille ou en version audio sur CD, veuillez contacter gratuitement notre équipe des Services prioritaires au **0800 269 450***.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle et que vous souhaitez obtenir des informations dans une autre langue, veuillez nous contacter gratuitement au 0800 096 9000* et nous vous mettrons en rapport avec un conseiller parlant votre langue. Nos opérateurs parlent à eux tous plus de 100 langues différentes.

Ce guide est également disponible, uniquement sous forme de texte, en urdu, bengali, somalien, gujarâti, turc, hindi, punjabi et gallois.

*Les appels peuvent être écoutés et enregistrés dans le cadre de notre programme de service à la clientèle. Les appels commençant par 0800 sont gratuits depuis les lignes fixes britanniques mais des frais peuvent être appliqués par votre opérateur de téléphonie mobile si vous appelez depuis un téléphone portable. Tous les autres numéros sont au tarif d'un appel local.

EDF Energy est une marque de commerce utilisée par EDF Energy Customers plc, Reg. No. 022 28297, dont le Siège se trouve au 40 Grosvenor Place, Londres SW1X 7EN, incorporé en Angleterre et au Pays de Galles. EDF Energy Customers plc est une filiale en propriété complète de EDF Energy plc. La responsabilité de l'exécution des obligations de prestation de tous les contrats de fourniture de EDF Energy incombe à EDF Energy Customers plc.

Sécurité gaz

Introduction

Dangers invisibles

Faire contrôler votre maison

Nous contacter

Autres façons de vous aider

Cette plaquette vous propose des moyens d'améliorer la sécurité des installations de gaz et des appareils à gaz chez vous et vous indique ce qu'il faut faire en cas d'urgence.

Au dos de la plaquette, vous trouverez les numéros de téléphone que vous pouvez appeler pour obtenir de l'aide ou des conseils.

Dangers invisibles

Dangers invisibles

La sécurité chez soi

Laissez l'air circuler

Si vous utilisez des appareils à gaz, à mazout ou à combustible solide, ne condamnez pas les aérations des pièces dans lesquelles ils se trouvent. L'air doit circuler pour éviter tout risque lié à vos appareils.

Le danger des fuites de gaz

Il est important de connaître les dangers du monoxyde de carbone et des fuites de gaz :

- Le monoxyde de carbone provient souvent d'appareils à gaz défectueux qui n'ont pas été correctement installés ou entretenus.
- Parmi les premiers signes d'empoisonnement au monoxyde de carbone, on peut citer : la fatigue, la somnolence, les maux de tête, les douleurs dans la poitrine et à l'estomac.
- L'empoisonnement peut entraîner des dommages neurologiques durables.

En faisant vérifier la sécurité de vos installations de gaz et de vos appareils à gaz, vous réduirez ces risques.

Qu'est ce que le monoxyde de carbone ?

Le monoxyde de carbone est un gaz inodore et incolore qui cause la mort accidentelle d'environ 50 personnes et des blessures graves qui touchent presque 200 personnes par an au Royaume-Uni. L'empoisonnement au monoxyde de carbone est en réalité très probablement sous-diagnostiqué, donc de nombreuses personnes peuvent souffrir de symptômes sans s'en rendre compte. Les enfants, les femmes enceintes et leurs nouveau-nés et les personnes souffrant de maladies cardiovasculaires sont les personnes les plus à risque.

Puisque le monoxyde de carbone est inodore, il se peut que vous vouliez installer des détecteurs de monoxyde de carbone chez vous par mesure de sécurité. Ces détecteurs vous indiquent immédiatement s'il y a une grande quantité de monoxyde de carbone dans l'air. Assurez-vous que les détecteurs que vous faites installer répondent aux normes de sécurité britanniques et européennes.

Faire contrôler votre maison

Les contrôles de sécurité gaz

Avez-vous droit à un contrôle gratuit ?

Si vous utilisez le gaz et si vous êtes propriétaire, nous pouvons vérifier gratuitement la sécurité de vos installations de gaz et de vos appareils à gaz.

Vous avez droit à une vérification gratuite de la sécurité de vos installations de gaz et de vos appareils à gaz si :

- Vous êtes locataire et avez un enfant âgé de moins de cinq ans, ou
- Vous êtes à l'âge de la retraite, handicapé(e) ou malade chronique et vous vivez seul(e), ou
- Vous êtes à l'âge de la retraite, handicapé(e) ou malade chronique et vous vivez avec d'autres personnes qui sont toutes à l'âge de la retraite, handicapées, malades chroniques ou âgées de moins de 18 ans ;

Et

- Vous nous demandez de vérifier gratuitement la sécurité de vos installations de gaz et de vos appareils à gaz,
- Il n'y a eu aucun contrôle gratuit de la sécurité de vos installations de gaz ni de vos appareils à gaz chez vous au cours des 12 derniers mois.

Les contrôles de sécurité sont effectués sur les appareils à gaz et les installations de gaz, gratuitement, par un ingénieur du gaz expérimenté.

Qu'en est-il si la vérification de sécurité révèle des défauts ?

Si un appareil faisant l'objet d'un contrôle de sécurité s'avère défectueux, il sera débranché et une étiquette indiquant qu'il n'est pas sûr sera apposée. N'utilisez pas cet appareil jusqu'à ce qu'il soit réparé ou remis en service par un ingénieur qualifié. Pour obtenir de l'aide ou des conseils, veuillez appeler notre Équipe Services Prioritaires au numéro gratuit suivant : **0800 269 450***.

La sécurité gaz a changé en Grande-Bretagne. L'homologation CORGI a pris fin en Grande-Bretagne le 31 mars. Ne demandez pas un installateur homologué CORGI. Demandez un ingénieur Gas Safe Register™. De par la loi, les ingénieurs du gaz doivent figurer dans le Gas Safe Register. Demandez toujours à voir leur carte professionnelle. Utilisez le gaz sans danger. Pour de plus amples informations, allez à la page : **www.GasSafeRegister.co.uk**

Vous n'avez pas droit à un contrôle gratuit ?

Si vous n'avez pas droit à un contrôle de sécurité gratuit, assurez-vous que vos appareils à gaz sont régulièrement vérifiés par un ingénieur qualifié.

Vous êtes locataire ?

Si êtes en location, votre propriétaire est chargé de s'assurer que les appareils sont sans danger et que des contrôles annuels sont effectués.

Nous contacter

Comment nous contacter

Si vous sentez l'odeur du gaz ou si vous pensez avoir une fuite de gaz, vous pouvez appeler le National Grid Emergency au numéro suivant : **0800 111 999***. Les lignes sont ouvertes 24 h/24, 7 j/7, y compris les jours fériés.

Service d'assistance client

Pour les demandes de particuliers, veuillez nous appeler au numéro gratuit suivant : **0800 096 9000***.

Si vous souhaitez nous écrire, veuillez envoyer vos courriers à l'adresse suivante :

Correspondence Manager

EDF Energy plc

FREEPOST 3814

LONDON

WC1V 6AJ

Vous pouvez également nous contacter via notre site Internet :

www.edfenergy.com

Autres façons de vous aider

Répondre à vos besoins

Nous voulons nous assurer que tous nos clients sont traités équitablement et reçoivent le meilleur service possible. Si vous voulez avoir cette plaquette en gros caractères, en Braille ou en version audio sur CD, veuillez appeler notre Équipe Services Prioritaires au numéro gratuit suivant : **0800 269 450***.

Clients non anglophones

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle et que vous souhaitez avoir des informations dans une autre langue, veuillez nous appeler au numéro gratuit suivant : **0800 096 9000*** et nous vous transférerons sur notre ligne spéciale langues étrangères. Nos opérateurs couvrent plus de 100 langues différentes. Ce guide est également disponible au format texte seul en français, urdu, bengali, somali, gujarati, turc, hindi, pendjabi et gallois.

*Les appels peuvent être écoutés et enregistrés dans le cadre de notre programme d'assistance client. Les appels 0800 sont gratuits depuis les lignes fixes du Royaume-Uni mais votre opérateur de réseau peut vous facturer des frais si vous appelez depuis un téléphone portable. Tous les autres numéros sont facturés au tarif local.