

1 Mes informations

La cellule est l'unité au sein du service clientèle qui gère votre contrat. Vous vous adressez à votre cellule pour toutes les opérations qui concernent la demande d'un branchement neuf, d'un abonnement, d'une résiliation et pour toute autre service.

Chaque facture porte un numéro unique. Pour notre cas, la cellule de gestion est le n° 1 et le n° 201709005142 signifie qu'il s'agit de la facture n° 005142 de septembre (09) de l'année 2017.

2 Mes contacts

Dans cette rubrique, vous trouvez les différents modes de contact mis à votre disposition par EdD :

- la boîte postale pour envoyer un courrier à EdD,
- le téléphone pour rentrer en contact avec le responsable de votre cellule de gestion,
- le fax pour transmettre des documents à EdD,
- l'adresse email du service clientèle pour transmettre vos réclamations,
- le n° de téléphone du service dépannage que vous pouvez appeler 24/24.

3 Vos informations de localisation

Ces informations nécessaires pour acheminer vos courriers sont importantes pour nos releveurs mais aussi les employés de la poste chargés des boîtes postales, il s'agit :

- de votre nom,
- de votre adresse physique
- de la référence du point de livraison (PL) par lequel EdD vous fournit l'électricité
- de votre n° de compteur

4 Votre délai de paiement

Dans cette rubrique, vous trouverez :

- un rappel de la référence de votre Point de Livraison (PL),
- la date d'émission de votre facture,
- votre délai de paiement,
- votre catégorie Tarif, pour notre cas présent, le 17 indique le tarif « Domestique social »,
- la dernière ligne vous informe sur votre statut social, ici c'est le « Privé »

5 Vos principaux identifiants

Pour pouvoir vous identifier et vous servir, vous devez communiquer un des trois identifiants mis à votre disposition :

- le n° du contrat ; chaque contrat conclu entre EdD et ses clients est désigné par un **numéro unique**
- le n° du client ; chaque client dispose d'un **numéro de client unique**. Mais un même client peut avoir deux ou plusieurs contrats.
- le n° du compteur est celui enregistré sur le compteur installé chez vous et destiné à mesurer vos consommations.

6 Puissance souscrite et consommations d'électricité

La puissance souscrite, exprimée en kVA, correspond à la puissance d'utilisation que vous autorise votre disjoncteur.

Date et index d'arrivée : 17/09/2017 pour un index de 40.309

Date et index de départ : 20/08/2017 pour un index de 39.587

Votre consommation en kWh, soit, $40.309 - 39.587 = 722$ kWh

7 Calcul et détails de votre facture

Explication par ligne :

- La prime fixe se calcule en jours. Le nombre de jours est obtenu en faisant la différence entre la date d'arrivée et la date de départ ; pour notre exemple 28 jours. Pour un contrat avec une puissance souscrite de 6 kVA, la prime fixe mensuelle (un mois de 30 jours) est 1.069 FD, soit 35,63 FD par jour. Cela nous donne alors : $28 \times 35,63 = 1.000$ FD (arrondi au franc supérieur).
- La tranche 1 se calcule en kWh. L'épaisseur de cette première tranche est de 200 kWh par mois, soit 6,67 kWh par jour. Ce qui nous donne pour une période de 28 jours ; $28 \times 6,67 = 187$ kWh (arrondi au kWh supérieur). Le prix unitaire de la première tranche étant de 40 FD, nous avons alors : $187 \times 40 = 7.480$ FD.
- La tranche 2 se calcule aussi en kWh. L'épaisseur de la deuxième tranche est obtenue en faisant la différence entre la consommation totale et la quantité passée en première tranche : $722 - 187 = 535$ kWh. Comme le tarif de la deuxième tranche est de 55 FD le kWh, nous obtenons donc : $535 \times 55 = 29.430$ FD
- Pour arriver au total de la facture avant TVA, il faut additionner : $1.000 + 7.480 + 29.430 = 37.910$ FD
- Si le montant de la facture est inférieur à 50.000 FD, la TVA n'est pas appliquée, quelle que soit la puissance utilisée.
- D'où un montant de la facture qui est égal à **37.910** FD pour notre cas.

8 Votre talon de paiement

Le bas de votre facture est un talon, détachable, que vous pourrez remettre à la caissière lors du paiement. Nous vous informons que notre établissement a mis en place un guichet rapide dédié uniquement aux paiements par chèques.