

Que faire en cas de panne ?

- Si je suis à jour de mes règlements, le problème vient probablement de mon branchement ou de mon comptage ; je contacte le dépannage Enercal qui interviendra gratuitement. Néanmoins, si le disjoncteur se désarme lorsque j'appui sur le bouton « Test », cela signifie que le courant arrive normalement au comptage. Le problème se situe au niveau de l'installation intérieure. Je contacte mon électricien.



ATTENTION

Les agents d'intervention d'Enercal ne peuvent se substituer aux électriciens privés ! Si la panne concerne de toute évidence l'installation intérieure privée et qu'un agent d'Enercal se déplace, l'intervention sera facturée.

DÉPANNAGE ENERCAL, 24 H / 24 :

- votre agence dont le numéro de téléphone figure en haut à gauche de votre facture, pendant les heures ouvrées
- 250 666 en dehors des heures ouvrées.

© CACTUS.NC 09/2015



Tél (687) 250 250 - Fax (687) 250 253
Orphelinat - 87, Avenue du Général de Gaulle
BP C1 - 98 848 Nouméa Cedex - Nouvelle-Calédonie

www.enercal.nc

Que faire en cas de panne ?



Démarche à suivre
en cas d'absence
d'alimentation en énergie



L'ÉNERGIE DE TOUT UN PAYS



Que faire en cas de panne ?

→ je contrôle le disjoncteur principal de mon tableau basse tension



Mon disjoncteur est désarmé (bouton vers le bas) et le reste quand je le réarme

Le problème peut venir d'un appareil que je débranche avant de tenter de réarmer le disjoncteur principal, ou peut venir de mon installation intérieure ; je contacte mon électricien privé.

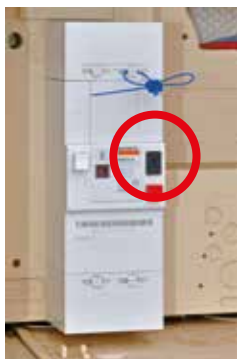


Mon disjoncteur est armé (bouton vers le haut)

→ je contrôle mon disjoncteur de branchement



Disjoncteur désarmé (bouton noir sorti)
Hors service



Disjoncteur armé (bouton noir enfoncé)
En service

S'il est désarmé :

J'arrête les appareils électriques énergivores : four ou plaques électriques, machine à laver, lampes halogènes...

- Si, après ré-enclenchement, le disjoncteur reste armé, ma puissance souscrite est certainement insuffisante et je contacte mon agence clientèle qui me conseillera sur la puissance à souscrire pour couvrir mon besoin en énergie. Il se peut aussi qu'un appareil préalablement débranché soit en défaut.

- Si malgré une tentative de ré-enclenchement, la panne persiste, je contacte mon électricien privé car le problème vient de mon installation intérieure.

S'il est armé et :

1) mon voisinage est sans électricité : j'informe Enercal sauf si un de mes voisins l'a déjà fait.

Conseil :

En coupant le disjoncteur de branchement, l'installation électrique est préservée d'un éventuel fonctionnement anormal du réseau. Attendre ensuite la fin de l'intervention des techniciens d'Enercal pour réarmer le disjoncteur de branchement en ayant uniquement maintenu un point lumineux alimenté. En cas de papillonnements ou d'éclairage trop faible, je contacte Enercal.

2) je suis seul à ne pas avoir d'électricité.

- Si j'ai une ou plusieurs factures non réglées et si mon installation porte un plomb rouge, mon installation a été coupée. Je ne dois en aucun cas intervenir sur le comptage. Un technicien rétablira mon installation dès réception du règlement des factures impayées et des frais de coupure et de rétablissement.