

Mairie de VOCANCE  
A l'attention de Madame Virginie FERRAND  
Le Village  
07690 VOCANCE

Objet : Modalités d'indemnisation Enedis à l'issue d'une coupure de plus de 5 heures.

Valence, le 7 janvier 2020

Madame le Maire,

Afin de répondre aux questions de vos administrés concernant le mode de calcul et les délais de paiement de l'indemnisation d'Enedis suite à une coupure d'électricité de plus de 5 heures, je vous prie de trouver ci-après les éléments de réponse.

Enedis, en tant que gestionnaire du réseau public d'électricité, indemnise les clients qui ont été coupés plus de cinq heures consécutives. Cette indemnisation est forfaitaire et versée de manière automatique sur la facture du client, sans démarche de ce dernier.

Pour les clients particuliers, ayant souscrits un contrat de moins de 36 kVA, l'indemnisation se calcule de la manière suivante :

- 2 euros par kilovolt-ampère souscrit et par tranche de 5 heures de coupures, plafonnée à 40 tranches de cinq heures. *Par exemple pour un client ayant souscrit un contrat de 9 kVA, qui a été privé d'électricité pendant 3 jours, le montant déduit de la facture serait de l'ordre de 260 euros.* Cette indemnisation intervient sur les factures de vos administrés dans les 2 mois qui suivent la coupure. Pour les clients mensualisés, l'indemnisation est reportée sur la facture de régularisation annuelle.

Je me tiens à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire sur ce sujet. Vos administrés peuvent également contacter leurs fournisseurs d'électricité pour obtenir les informations nécessaires ou contacter le service client d'Enedis au 09 69 32 18 55.

Je vous prie d'agréer, Madame le Maire, mes salutations les plus cordiales. Je profite de ce courrier pour vous adresser mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année 2020.

Fabien LAROCHE  
Interlocuteur Privilégié

1/1

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Elle réalise les raccordements, le dépannage 24h/24, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.

