

J'ai subi une coupure d'électricité, ai-je droit à une indemnisation ?

Détérioration de matériel électrique : pour ouvrir droit à une indemnisation, trois conditions doivent être remplies

- 1 La perturbation électrique engage la responsabilité d'Enedis.
- 2 Il existe un lien de causalité avéré entre les dommages constatés et la perturbation électrique.
- 3 Le préjudice est justifié par la production de factures relatives à ce préjudice : factures d'achat, de réparation ou de remplacement.

La responsabilité d'Enedis ne pourra être engagée en cas de coupure d'alimentation ou de perturbations de la qualité de fourniture, résultant d'aléas climatiques ou d'accrochage des lignes électriques par des tiers.

À NOTER

En cas de perturbation électrique engageant la responsabilité d'Enedis, les dommages subis par les appareils électriques ne répondant pas aux normes en vigueur ne sont pas pris en charge par Enedis.

Détérioration de matériel électrique : quelle démarche dois-je suivre afin d'être indemnisé ?

Afin d'étudier votre demande, il est nécessaire de nous communiquer les informations suivantes :

- 1 Date(s) et heure(s) du ou des incident(s)
- 2 Nature, et si possible, montant estimé des dommages occasionnés par l'incident
- 3 La liste des matériels concernés

Je contacte mon fournisseur d'électricité

- Je demande à mon fournisseur une attestation de coupure
- Mon fournisseur adresse la réclamation à Enedis
- Enedis instruit la recevabilité de la demande.
- Le cas échéant, le service Contentieux d'Enedis me contacte afin de m'informer de la « marche à suivre » (pièces justificatives) et devient mon seul interlocuteur.

Je contacte mon assureur

- Je remets l'attestation de coupure à mon assureur, qui traite ensuite directement avec le service Contentieux d'Enedis.



Détérioration de matériel électrique : dans le cas d'un accord sur le principe d'une indemnisation, il vous sera demandé de nous transmettre les factures d'achat, les certificats d'entretien, les devis de réparation des matériels concernés ainsi que l'évaluation du préjudice.

Une fois que l'accord sur le principe d'une indemnisation est acquis, Enedis détermine le montant de cette indemnisation fondée soit sur la valeur de réparation, soit sur la valeur de remplacement :

- De manière à rétablir la situation du client où il se serait trouvé si l'acte dommageable ne s'était pas produit ;
- Sur la base des éléments justificatifs remis ;
- Dans un délai inférieur à 1 mois dès complétude du dossier.

Dans le cas où vous avez missionné votre assureur, celui-ci vous indemnisera directement sous déduction d'une éventuelle franchise.

Pour une coupure supérieure à 5 heures, je bénéficie automatiquement d'une indemnisation forfaitaire :

Enedis verse automatiquement à votre fournisseur d'électricité, une somme forfaitaire de 2 euros HT par kVA de puissance souscrite par tranche de 5 heures consécutives de coupure d'électricité (dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures).

Votre fournisseur d'électricité reportera cette somme, sur une de vos prochaines factures d'énergie.

Vous n'avez aucune action à effectuer afin d'obtenir cette indemnisation.

À NOTER

Le versement de cette pénalité forfaitaire n'est pas dû :

- en cas d'interruption d'alimentation liée à des travaux sur le réseau,
- au titre du contrat d'accès au réseau en injection (pour la production).