

Mairie de SERVES SUR RHONE
A l'attention de M. Alain LAFUMA
93, rue Impériale
26600 SERVES SUR RHONE

V/Réf. : Votre courrier du 22/01/2018
N/Réf. : TF/AC
Interlocuteur : Thierry FAZILLE
Téléphone : 04 75 79 61 64
Email : thierry.fazille@enedis.fr
Objet : Panne électrique du 31/12/2017

Valence, le 19 février 2018

Monsieur le Maire,

Votre courrier du 22 janvier 2018 a retenu toute mon attention et je suis très sensible au mécontentement que vous exprimez. Je tiens dès à présent à vous présenter mes excuses au nom d'Enedis pour les désagréments subis par vous-même et vos administrés en ce jour de Saint Sylvestre 2017.

L'analyse de ce dossier montre à la fois une forte présence des services techniques d'Enedis et un manque de communication auprès de vous concernant l'évolution de la réparation.

La panne a été déclarée à 12h45, une équipe est intervenue à 14h30 et a effectué le diagnostic de panne définitive du transformateur. A 17h00, un groupe électrogène livré depuis Valence est raccordé mais les techniciens Enedis diagnostiquent rapidement une surcharge due à la station de pompage. Ils demandent dès 17h40, la livraison d'un deuxième groupe électrogène pour réalimenter séparément la station de pompage. De 17h40 à 22h00, les techniciens réalisent des manœuvres sur le réseau afin de réalimenter un maximum de clients. Le deuxième groupe électrogène livré depuis Lyon est raccordé au réseau vers 00h00. Le retour à un fonctionnement normal pour la totalité des clients est réalisé à 1h15.

L'engagement des techniciens Enedis a été important. Je comprends, en ce jour si particulier, que cette panne ait été mal perçue et les délais de retour à la normale ressentis toujours trop longs. Mais je peux vous assurer que nos techniciens ont tout mis en œuvre pour effectuer les interventions visant à réduire l'impact de la coupure, et ceci en toute sécurité aussi bien pour eux que pour les installations des clients.

J'ai demandé à votre interlocuteur privilégié de vous rencontrer et de commenter en détail les opérations de dépannage qui se sont révélées plus complexes que prévues initialement. Je souhaite également qu'il recueille auprès de vous vos attentes en matière de communication en temps de crise, comme ce fût le cas le 31 décembre 2017, mais aussi pour les autres moments de nos relations afin d'anticiper vos besoins.

Je reste à votre disposition pour vous rencontrer prochainement et vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations distinguées et les plus cordiales.

Restant à votre disposition,

Jeanine DOPPEL
Directrice Territoriale Enedis Drôme Ardèche



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 des clients, 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.