

La Dépêche du midi

Actualité > Grand Sud > Tarn-et-Garonne > [Montauban](#)

Publié le 10/08/2017 à 03:50, Mis à jour le 10/08/2017 à 07:58

Enedis : la panne électrique cause de gros dégâts

Énergie`



Michel Gibert est en colère. Depuis plus d'un mois, il ne peut plus se servir de plusieurs de ses appareils électriques, endommagés lors d'un problème survenu sur sa ligne, le 29 juin, route de l'Aveyron. Absents ce jour-là, Michel et son épouse Sylvie ont eu la désagréable surprise, en rentrant chez eux vers 20 heures, de constater qu'ils n'avaient plus d'électricité. «Nous avons immédiatement appelé Enedis qui n'est intervenu que le lendemain à 9 heures. Le neutre était débranché au niveau du poteau électrique et on était en surtension avec 430 volts dans la maison. Dans un premier temps, l'agent a mis en sécurité la maison en supprimant le fusible de la source Enedis et un véhicule de dépannage est intervenu vers 20 h 30 pour remettre le courant en 220 Volts, mais de nombreux appareils ont été endommagés et ne fonctionnent plus. Nous avons donc été privés d'électricité pendant toute la journée et nous avons dû mettre en place un groupe électrogène pour sauver le contenu des congélateurs qui, miraculeusement fonctionnaient encore. Ce qui a été le plus dur, c'est de supporter la chaleur car la climatisation était en panne. Mon père est handicapé GIR2 et il venait à la maison quand il faisait très chaud» explique-t-il.

Un parcours du combattant

Commence alors un véritable parcours du combattant pour le couple, sans réponse d'Enedis malgré plusieurs appels téléphoniques. De guerre lasse, Michel a envoyé un courrier recommandé à l'entreprise en date du 18 juillet 2017 pour avoir enfin des réponses et surtout pouvoir entreprendre les démarches nécessaires pour régler ce sinistre important. À cette date, il n'avait toujours pas de rapport technique d'intervention, ni de référence de sinistre. «Mon assureur Alain Lartigue a sollicité l'Assureur d'Enedis et lui a communiqué les devis pour les réparations, établis par l'électricien et pour le remplacement des appareils endommagés d'un montant de 7936,40 €, sans plus de succès. Il a dû le relancer par un courrier le 26 juillet. Une réponse m'est parvenue le 3 août en me donnant la marche à suivre. Mais le problème, c'est que je dois remplacer les appareils endommagés et que je ne suis toujours pas indemnisé. Et ça fait plus d'un mois que j'attends» précise-t-il.

Le directeur d'Enedis, Patrick Viry promet un règlement rapide de ce litige (lire ci-dessous). Mais, à ce jour, Michel Gibert n'a toujours aucune nouvelle du service indemnisation.

Un incident similaire s'est produit le 29 avril à Toulouse. Au moment de l'installation d'un compteur Linky, le technicien a simplement oublié de rebrancher la phase neutre, occasionnant d'importants dégâts dans 22 logements.

«Un expert a été mandaté»

Interpellé à propos des désagréments de Michel Gibert, Patrick Viry, directeur territorial Enedis Tarn et Garonne se veut rassurant. «Ce type de problème (rupture du neutre) est rare mais effectivement souvent destructeur pour les appareils raccordés au réseau. La procédure d'indemnisation commence quelques heures après l'apparition des faits lors d'un échange entre le technicien Enedis (ou sa hiérarchie) qui a dépanné et le client. C'est à ce moment que l'information de notre responsabilité est donnée et que nous envoyons le courrier Enedis. Dans le cas de M. Gibert, c'est suite à un appel de sa part que la procédure a été initiée, ce qui explique son agacement. Pour la suite, le service indemnisation est en contact avec M. Gibert et un expert, a été mandaté pour valider les pièces remises par le client, afin de définir le montant de l'indemnisation. **Par ailleurs, il est intéressant de savoir que le compteur Linky protège le réseau privé du client** de surtensions issues du réseau Enedis, en déconnectant l'installation du client de celle du réseau. Ce qui minimisera ou annulera les effets de ces surtensions» assure-t-il.

Gisèle Dos Santos