

COMMUNE DE _____

Requête de

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Adresse mail : _____

Point De Livraison du logement (référence à 14 chiffres): _____

(Celui-ci se trouve sur votre facture d'électricité, il peut commencer par 199, 194, 191, 198)

Dates des évènements constatés : __/__/____ - __/__/____ - __/__/____

Vos Équipements électriques :

 Pompe à Chaleur Chauffage électrique Autres, ... Eau chaude électrique (cumulus) Autre,... Lave-Linge Sèche-linge Lave-vaisselle Poste à souder, etc... : _____

Incidents (Chutes de tension, rupture de neutre, etc... voir au dos)

-
-
-
-

Dégâts (équipements endommagés)

-
-
-
-

Fait à _____, le __/__/____

Signature :

1 - Ce document est à adresser à Enedis – Cellule Ecoute Client – 288 Rue Duguesclin BP 3104 69211 LYON Cedex 03

2 - S'il s'agit d'une demande concernant la facturation, merci d'orienter votre administré vers son fournisseur d'énergie.

Ces quelques définitions vous permettront d'identifier les perturbations sur votre installation électrique.

- **Chute de tension ou Creux de tension** : Diminution de la tension, suivie du rétablissement de la tension après un temps variable.
On utilise plutôt creux de tension pour des phénomènes de très courte durée, alors qu'une chute de tension peut éventuellement être durable.
Effet : baisse de luminosité des ampoules, remise à 0 d'horloges, fours, réveils,...
- **Coupure ou micro-coupure** : Absence totale de tension (tension à 0) due à l'ouverture d'un appareil de coupure (disjoncteur, interrupteur, etc...)
La micro-coupure est le même phénomène mais très limité dans la durée.
- **Rupture de neutre** : Uniquement sur le réseau basse tension (le réseau Haute tension n'a pas de neutre) : rupture de continuité du conducteur de neutre entre un point de consommation et la source de tension pouvant entraîner dans certaines circonstances de fortes variations de la tension à la hausse ou à la baisse.

Rappel : en cas d'insécurité, de doute, vous devez contacter le numéro de votre Centre d'Appels Dépannages Enedis figurant sur votre facture d'électricité.

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. Enedis 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 d'électricité.