

N° de saisine : D2019-03991
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre le litige vous opposant au distributeur X. J'ai le plaisir de vous adresser l'accord amiable auquel nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Ce litige portait sur la modification du créneau d'heures creuses (HC) dont vous bénéficiez dans le cadre de votre contrat de fourniture d'électricité, avant le remplacement du compteur par un modèle communicant Linky.

A la suite de l'intervention de mes services, X s'est engagé à rétablir le créneau d'HC précédent (12h30 à 16h30 et 3h30 à 7h30).

Cette intervention sera réalisée à distance.

X a également proposé de mettre en œuvre une rectification de la répartition heures pleines (HP)/HC depuis le 16 novembre 2018 sur la base de la répartition enregistrée précédemment, soit 40% en HC et 60% en HP.

Vous avez fait part à ma collaboratrice de votre accord quant à ces propositions.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au distributeur X, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Vous remerciant par avance de votre contribution, je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



PJ : Enquête de satisfaction

Page 1 sur 2

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie font l'objet d'un traitement informatique. Ces données sont conservées pendant 5 ans, puis détruites. Elles ne sont pas communiquées à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant au délégué à la protection des données, par courriel : dpo@energie-mediateur.fr, ou par courrier :