

Monsieur P

Paris, le 3 septembre 2020

N° de saisine : D2020-11863
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au distributeur Y concernant la plage d'heures creuses dont vous bénéficiez. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous avez changé de fournisseur d'électricité en souscrivant un contrat auprès d'A. Vous vous êtes alors aperçu que les plages d'heures creuses dont vous bénéficiiez auprès de votre ancien fournisseur (de 2h à 7h et de 14h à 17h) avaient été modifiées au profit d'une nouvelle plage (de 22h à 6h) qui vous convenait moins. A vous a accordé plusieurs dédommagements (prise en charge des frais de mise en service, 25 puis 50 euros TTC), mais vous souhaitez pouvoir bénéficier à nouveau de vos anciennes plages.

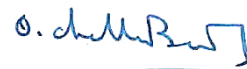
Il s'avère qu'A a demandé à Y, à tort, une mise en service au lieu d'un changement de fournisseur. En effet, tandis que la seconde demande n'aurait entraîné aucun changement de vos plages d'heures creuses, la première a abouti à ce qu'Y génère une nouvelle plage.

À la suite de l'intervention de mes services, Y a accepté « de reprogrammer les anciennes plages horaires de 2h à 7h et de 14h à 17h, sous réserve de faisabilité technique par télé-opération. »

Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

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

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Y