

Monsieur D
Service Protection juridique

Paris, le 15 janvier 2021

N° de saisine : D2020-21352
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de Madame A

Monsieur,

Vous m'avez saisi, en qualité de protection juridique de Madame A en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose celle-ci au distributeur Y concernant une interruption de l'alimentation électrique survenue à son domicile, le 29 août 2020. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Compte tenu de la durée de la coupure d'à minima 10 heures, Madame A demandait à Y de prendre en charge la perte des denrées alimentaires contenues dans son réfrigérateur-congélateur (environ 300 euros TTC).

Dans ses observations, Y a indiqué que le 29 août 2020 à 23 heures et 21 minutes, Madame A a signalé au Centre d'Appel Dépannage d'Y, la coupure d'électricité et que le dépannage a été réalisé le 30 août 2020 à 9 heures et 8 minutes.

Y a indiqué que l'abattement TURPE de 36 euros pour les coupures supérieures à 5 heures n'avait pas été appliqué.

À la suite de l'intervention de mes services, Y a accepté :

- **d'accorder à Madame A une indemnisation de 140 euros TTC pour la perte des denrées alimentaires :**
- **d'appliquer l'abattement TURPE sous la forme d'un dédommagement de 36 euros TTC.**

Lors d'un entretien téléphonique avec mes services, Madame A a indiqué accepter la solution ainsi proposée.

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

Ayant constaté que cet abattement n'a pas été appliqué spontanément, je transmets la copie de cette décision pour information à la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

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

Page 1 sur 3

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Madame A
Y
Commission de régulation de l'énergie