

Monsieur G

Paris, le 7 octobre 2020

N° de saisine : D2020-15994
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de Madame G

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose votre mère, Madame G, au distributeur Y. J'ai le plaisir de vous communiquer la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus à l'issue du processus de médiation.

Votre mère demandait le versement de l'abattement réglementaire prévu en cas de coupure longue, à la suite de la suspension d'alimentation électrique survenue à son domicile pendant plus de 5 jours, en novembre 2019.

À la suite de l'intervention de mes services, Y a indiqué lui avoir versé un abattement de 672 euros TTC le 7 septembre 2020.

Il a également proposé de lui accorder un dédommagement de 30 euros TTC.

Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué que Madame G acceptait la solution ainsi proposée.

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

Y n'ayant pas appliqué spontanément l'abattement réglementaire prévu en cas de coupure longue, j'en informe la commission de régulation de l'énergie (CRE).

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Madame FG
Y
Commission de régulation de l'énergie (CRE)