

Madame P

Paris, le 18 juillet 2024

N°de saisine : D2024-02303

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

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

Vous m'avez exposé qu'en raison d'un incident survenu sur le réseau électrique du distributeur A, vous avez subi une coupure de courant du 8 novembre 2023 vers 13h jusqu'au 10 novembre 2023 vers 19h30. Après le rétablissement de l'électricité, vous avez constaté que plusieurs de vos appareils électriques avaient été endommagés et ne fonctionnaient plus. Vos voisins ont également signalé des dommages similaires.

A la suite de l'intervention de nos services, le distributeur A a :

- ***confirmé « qu'une interruption de fourniture est survenue sur le réseau alimentant l'installation de Madame P du 08/11/2023 au 10/11/2023. La durée de l'interruption est due à la difficulté des techniciens à identifier le défaut à l'origine de l'évènement. Plusieurs interventions ont été nécessaires et ont permis de réparer d'autres défauts détectés. Ces nouveaux éléments laissent penser que lors de la recherche de défaut, une surtension a eu lieu et endommagé les appareils de Madame P. Il s'avère également que le compteur linky de Madame P a été endommagé et a donc été remplacé le 09/01/2024. En conséquence au vu des éléments indiqués ci-dessus, le distributeur confirme que sa responsabilité est engagée. » ;***
- **proposé un dédommagement de 1 718,90 euros TTC pour les dommages matériels et de 300 euros TTC pour les désagréments subis, soit un total de 2 018,90 euros TTC.**

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 A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

La solution convenue est mise en œuvre dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de cet accord amiable. En cas de retard, il appartient à l'opérateur concerné de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

Page 1 sur 2

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "O. Challan Belval". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie