

Monsieur O

Paris, le 30 juillet 2024

N°de saisine : D2024-05127

(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 A. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous avez exposé que, le 27 mai 2023, un défaut dans le câble souterrain alimentant votre habitation a conduit le distributeur A à établir un raccordement aérien provisoire à travers votre jardin, simplement accroché à deux arbres (ainsi qu'il résulte des photographies que vous m'avez fait parvenir). On vous a alors prévenu qu'il vous faudrait attendre pour qu'il soit procédé à la réparation du câble enterré, mais sans vous indiquer de délai. Le 3 octobre, vous avez téléphoné au distributeur A pour savoir où en était cette réparation, mais la personne que vous avez eue au bout du fil n'était pas au courant, a paru fort surprise de la réparation « provisoire » et vous a demandé de lui envoyer des photographies, ce que vous avez fait le jour même. Il s'en est suivi, le 6 octobre, une confirmation par le distributeur A de la prise en charge de votre demande, mais en vous faisant savoir que vous seriez informé en temps voulu d'une date possible d'intervention. Le 27 novembre, vous avez à nouveau appelé, mais pour avoir la même réponse d'attente.

Vous avez réitéré votre demande par courriel en demandant au distributeur A d'installer le câble sur poteau, car vous deviez impérativement procéder à l'élagage de vos arbres à la demande de vos voisins. N'ayant aucune nouvelle, vous m'avez saisi.

A la suite de l'intervention de mes services, le distributeur A s'est engagé à vous verser un dédommagement de 300 euros TTC pour les désagréments subis.

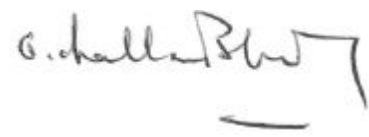
Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

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, Monsieur, 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