

Monsieur S

Paris, le 30 juillet 2024

N°de saisine : D2024-10593  
(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 fournisseur A et au distributeur B. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Ce litige portait sur le défaut d'application de l'abattement compensant l'absence d'accès à la puissance souscrite lors de la coupure longue du 7 juillet 2023 que vous avez subie.

**Le distributeur B a indiqué avoir appliqué l'abattement correspondant de 432 euros HT en juillet 2024. Dans le cadre de la médiation, le fournisseur A a accepté d'émettre une facture intermédiaire pour que vous receviez cet abattement avant la régularisation annuelle.**

**A la suite de l'intervention de mes services, le distributeur B a accepté de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC au titre du retard d'application de cet abattement et des désagréments occasionnés.**

À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

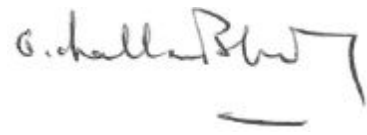
J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur A et au distributeur B, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

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

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.

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 stylized and includes a horizontal line underneath the name.

Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie