

Paris, le 24 octobre 2025

N° de dossier : D2025-09218
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose monsieur N au distributeur [...]. 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 que, le 25 novembre 2024, un incident sur le réseau public a provoqué une surtension au domicile de madame et monsieur N. L'alimentation a d'abord été interrompue le 25 novembre et, lors de son rétablissement le 26 novembre, des dommages ont été constatés sur plusieurs équipements du logement.

Dans le cadre de la médiation, j'ai proposé la solution suivante, à laquelle le distributeur et monsieur N ont donné leur accord. Le distributeur s'engage à :

- verser à monsieur N 810,78 euros TTC au titre des dommages matériels ;
- verser à monsieur N 200 euros TTC en compensation des désagréments subis (indisponibilité prolongée de plusieurs équipements essentiels et démarches accomplies) ;
- appliquer l'abattement réglementaire correspondant à la coupure longue intervenue du 25 au 26 novembre 2024.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande à monsieur N, ainsi qu'au distributeur, 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.

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

Vous remerciant par avance de votre contribution, 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', with a stylized flourish at the end.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie