

Monsieur B.

Paris, le 27 novembre 2018

N° de saisine : D2018-11867  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre le litige vous opposant au fournisseur X et au distributeur Y. J'ai le plaisir de vous adresser l'accord amiable auquel nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Votre litige portait sur la qualité de la desserte électrique de votre habitation depuis plusieurs années, vous causant des désagréments quotidiens et ayant endommagé votre amplificateur.

A l'issue de l'intervention de mes services, Y :

- a proposé de :
  - vous rembourser de l'écart entre les montants de l'abonnement pour une puissance de 6 et 12 kVA de début 2015 à la réalisation des travaux, soit 250 euros TTC ;
  - vous verser 50 % du montant demandé pour l'appareil endommagé, soit 520 euros TTC ;
  - réaliser les travaux d'amélioration de la desserte en électricité de votre habitation en fin d'année 2019, compte tenu de l'importance du chantier (remplacement du transformateur H61 par un transformateur plus puissant de 250 kVA et création d'un nouveau départ en section de câble 150 mm<sup>2</sup>) ;
  
- a accepté de :
  - vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC concernant les problèmes de recharge de votre véhicule électrique ;
  - procéder à des vérifications qui pourraient éventuellement permettre d'apporter une solution provisoire sans pour autant s'engager à réussir, compte tenu de l'ampleur des travaux à réaliser pour améliorer la tension ;
  - d'instruire vos éventuelles futures demandes d'indemnisation (après réception des factures de réparation/de remplacement des appareils endommagés et les certificats d'irréparabilité).

Lors de vos échanges sur Sollen, vous avez accepté ces propositions.

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

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

Copie : X/Y