

Paris, le 11 février 2015

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2015-0273

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne l'octroi, par le fournisseur Y, d'une « *prime économie d'énergie* » de 180 euros que vous ne lui avez pas demandée et qui ne vous permet plus de percevoir une « *prime énergie maîtrisée* » de 600 euros promise par le fournisseur Z qui vous avait d'ailleurs incité à faire poser une chaudière à condensation.

Vous indiquez ne jamais avoir contacté le fournisseur Y pour l'obtention de cette prime, qui aurait été demandée à votre insu par l'installateur de votre chaudière.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y m'a adressées (jointes en annexe).

Les différentes primes de cette affaire sont liées au dispositif des certificats d'économie d'énergie. Ce dispositif a été mis en place par les pouvoirs publics, qui ont assigné à tous les fournisseurs d'énergie - Y et Z notamment - des objectifs contraignants d'économie d'énergie. Concrètement, ces derniers doivent apporter la preuve - au travers de certificats - qu'ils ont suscité des opérations d'économie d'énergie permettant, sur des bases normatives, d'atteindre les objectifs qui leur ont été assignés. Si à la fin de chaque période triennale, ils n'ont pas atteint leur objectif, une pénalité leur est infligée. Il est possible dans le cadre de ce dispositif à un fournisseur d'acheter des certificats à un autre fournisseur ou à un autre opérateur. Au final, le système laisse une grande liberté aux fournisseurs dits obligés pour remplir leurs quotas : certains fournisseurs ont institué un système de primes, d'autres ont choisi de dispenser des conseils, d'autres de passer des partenariats avec des entreprises chargées de collecter les factures de travaux.

Dans ses observations, le fournisseur Y indique : « *notre client a sollicité l'intervention d'un de nos partenaires (...), afin d'effectuer les travaux de modification de son installation. A ce titre, notre client a bénéficié d'une « prime économie d'énergie » à hauteur de 180 euros versée sur son compte bancaire en date du 22 août 2013* ».

Vous indiquez ne pas avoir confié votre fourniture de gaz naturel au fournisseur Y pour ce logement (résidence secondaire) et précisez que ce dernier dispose de vos coordonnées bancaires en raison du contrat qui vous lie pour votre résidence principale. Vous précisez n'avoir à aucun moment sollicité ce fournisseur, ni été contacté par lui pour vous donner un quelconque conseil en relation avec l'opération de changement de votre chaudière.

Vous pensez que c'est l'installateur de votre chaudière qui a pris l'initiative d'accorder au fournisseur Y le bénéfice des certificats d'économie d'énergie correspondant à l'opération, à votre insu.

A cet égard, je note que la facture émise par ce professionnel précise que « *les travaux relatifs à ce devis sont éligibles à l'accompagnement du fournisseur Y, dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie. Celui-ci m'a été présenté par le professionnel avant l'établissement de ce devis* ».

Toutefois, cette mention n'entraîne pas votre accord à bénéficier de cet accompagnement, puisqu'il est fait seulement mention d'une « éligibilité ».

Je constate par ailleurs que ce sont les documents émis par le fournisseur Z (joint à votre saisine) qui vous ont incité à réaliser vos travaux. Le fournisseur Y ne peut donc en aucun cas se prévaloir auprès de l'administration d'avoir eu un rôle moteur auprès de vous avant l'engagement des travaux.

Je relève que le fournisseur Y n'a eu aucun contact direct avec vous avant l'octroi de la « *prime économie d'énergie* » de 180 euros et disposait de vos coordonnées bancaires grâce à un contrat de fourniture sans aucun lien avec cette opération.

L'installateur de votre chaudière a pourtant complété l'attestation de fin de travaux destinée au fournisseur Z qui mentionne, parmi les différents engagements que le professionnel s'engage à « *transmettre exclusivement au fournisseur Z l'ensemble des documents ci-après permettant de valoriser cette opération au titre des dispositifs des certificats d'économies d'énergie* ».

Dans la mesure où cet engagement n'a pas été respecté, le fournisseur Z vous a informé, dans son courriel du 18 février 2014, que « *comme vous ne pouvez pas cumuler le bénéfice de deux primes pour l'installation de votre chaudière, nous ne pouvons pas intervenir dans l'octroi de notre prime Energie Maîtrisée* ».

Je n'ai pas eu connaissance de la convention de partenariat qui lie le fournisseur Y à l'installateur de votre chaudière.

Toutefois, un modèle d'une telle convention publié sur internet (en annexe) précise que le partenaire est rémunéré par le fournisseur Y en fonction des factures de travaux collectées.

Dans ces conditions, je considère que le fournisseur Y est *a minima* co-responsable, voire l'instigateur de ce que l'on pourrait qualifier de « détournement » du certificat d'économie d'énergie correspondant à vos travaux, effectués à son profit exclusif.

Par conséquent, mes services se sont rapprochés du fournisseur Y afin qu'il vous verse la différence de 420 euros TTC entre la prime qu'il vous a versée et celle que vous souhaitiez obtenir. Il a accepté de vous verser un tiers de cette somme, soit 140 euros.

Afin de justifier ce montant, il a notamment suggéré que le fournisseur Z ne vous avait peut-être pas suffisamment conseillé lors de la constitution de votre dossier. Or, compte tenu de ce qui précède, je constate que si son partenaire n'avait pas été défaillant, la prime promise par le fournisseur Z vous aurait été versée.

Par conséquent, je maintiens ma position et recommande au fournisseur Y de vous verser la somme de 420 euros TTC, dont les 140 euros TTC proposés.

Je lui recommande également de faire en sorte que ses partenaires commerciaux respectent les choix des consommateurs quant à l'entreprise bénéficiaire du certificat d'économie d'énergie.

Afin d'éviter la multiplication des litiges et les risques de détournement des certificats d'économie d'énergie, je recommande à tous les fournisseurs d'énergie obligés dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie d'obtenir l'accord express et préalable à l'exécution des travaux des consommateurs de leur faire bénéficier des certificats d'économie correspondant.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur Y refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

