

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-1190

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous indiquez avoir été contacté en janvier 2009 afin d'effectuer un diagnostic énergétique de votre maison. Deux techniciens se sont déplacés à votre domicile se présentant comme des partenaires Y et vous ont conseillé d'installer une pompe à chaleur.

Dès les travaux réalisés en février 2009, vous avez constaté des anomalies (système trop volumineux pour être installé dans votre maison, tuyaux non coffrés) et la pompe à chaleur ne fonctionne plus depuis le printemps 2009 en raison d'une mauvaise installation (tuyaux gelés du fait d'une eau non glycolée).

Vous demandez au fournisseur Y un dédommagement de 25 284 euros recouvrant :

- l'évacuation de la pompe à chaleur et la remise en état de votre maison (3 000 euros),
- le remboursement du coût d'installation de la pompe à chaleur (12 000 euros),
- le remboursement de frais engagés pour tenter de remettre la pompe à chaleur en fonctionnement, puis la désinstaller (284 euros),
- un dédommagement pour le préjudice subi (10 000 euros).

Vous avez sollicité le fournisseur Y qui vous a confirmé la cessation d'activité de l'installateur depuis février 2010 et ne pouvoir répondre à votre réclamation. Vous m'avez donc saisi.

Mes services se sont rapprochés du fournisseur Y qui a malheureusement refusé le processus de médiation proposé, opposant ne pas avoir de responsabilité contractuelle vis-à-vis de vous.

Cependant, je constate que vous avez modifié votre installation à la suite d'un diagnostic énergétique réalisé par un « *partenaire Y* ». Vous soulignez que vous n'auriez jamais acheté cet équipement avec une entreprise inconnue. Le fournisseur Y ne conteste d'ailleurs pas la qualité de « *partenaire Y* » de l'entreprise qui est intervenue chez vous.

Comme l'indiquait le Conseil national de la consommation, dans un avis rendu le 12 juin 2012, « *le consommateur transfère la confiance qu'il a dans le fournisseur vers l'installateur agréé* »¹.

En outre, comme je l'avais déjà souligné dans la recommandation n° 2014-0342, le fournisseur Y ne peut prétendre n'assurer aucune forme de mise en relation : en effet, les travaux réalisés par ses partenaires lui permettent de collecter des certificats d'économie d'énergie nécessaires à l'atteinte d'objectifs contraignants assignés par les Pouvoirs publics. Or, la comptabilisation de ces certificats suppose que le fournisseur ait eu un rôle « *moteur* » auprès des bénéficiaires avant l'engagement des travaux.

¹ Avis du Conseil national de la consommation relatif à « *la fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir* ».

Compte tenu de ces éléments, le fournisseur Y ne devrait pas refuser de vous assister quand le prestataire qu'il avait agréé et vers lequel il vous a orienté est défaillant, alors qu'il se prévaut auprès de l'administration d'avoir eu un rôle moteur dans votre décision de réaliser des travaux et qu'il bénéficie des retombées de ceux-ci avec les certificats d'économies d'énergie.

Je recommande donc au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 15 000 euros pour le remboursement de la pompe à chaleur qui n'a jamais fonctionné et son démontage.

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