

Conditions contractuelles

Contrat home maintenance

DESCRIPTION

Madame F. a un contrat Home maintenance auprès de son fournisseur d'énergie. Un entretien a été réalisé mais peu de temps après, sa chaudière est tombée en panne. La société ENGIE ELECTRABEL a refusé d'intervenir car 6 mois se sont écoulés depuis l'entretien.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Suite à des discussions avec ENGIE ELECTRABEL, celle-ci a indiqué qu'il est possible que l'entretien de la chaudière n'ait pas été effectué complètement et que les conduits d'évacuation n'aient pas été nettoyés correctement. Par conséquent, ENGIE ELECTRABEL a proposé de créditer les montants facturés dans le cadre du contrat Home Maintenance pour la période du 10/06/2017 au 10/03/2018 (24 x 7,99 euros = 191,76 euros). La proposition a été refusée par Madame F. Elle ne souhaite pas s'enrichir sur le compte de la société ENGIE ELECTRABEL mais simplement qu'elle soit honnête par rapport au travail effectué sur sa chaudière. Ainsi, le montant proposé ne compense pas les travaux de réparation.

Selon ENGIE ELECTRABEL, c'est parce qu'ils ne peuvent plus avoir d'informations de l'installateur qui faisait les entretiens qu'ils ont prévu un remboursement, sans présumer du « mauvais » entretien. Ils maintiennent donc leur position et persistent à dire qu'il n'existe aucun lien de causalité entre l'entretien effectué et les dégâts survenus à la chaudière. Ils n'interviendront pas dans les frais engendrés par Madame F.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame F. a souscrit un contrat Home maintenance et que ce dernier prévoit le nettoyage de la chaudière en ce compris l'évacuation.

*« Pour une Installation au gaz naturel: - le ramonage de la cheminée; - **le nettoyage** de la chaudière (brûleur, chambre de combustion, boîte à fumée et **conduit d'évacuation**); - le réglage du brûleur; - le contrôle du niveau d'eau; - le remplissage de l'attestation légale de nettoyage et de combustion; - l'inclusion du mètre. »*

L'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL n'a apporté aucune preuve de ce nettoyage (ils indiquent qu'ils ne peuvent plus avoir d'informations de l'installateur).

Il faut savoir que l'évacuation de la condensation est primordiale dans une installation à condensation car l'acidité des condensats (pH) est assez forte et issue du gaz carbonique de la combustion qui est emprisonné dans la vapeur d'eau lors de la condensation : il se forme alors de l'acide carbonique.

L'évacuation de la condensation s'effectue via un siphon qui est raccordé aux évacuations des eaux usées. Sur base des photos et du rapport du technicien qui est intervenu à la demande de Madame F. suite à la panne, on peut constater que le siphon de la chaudière était bouché. Ceci a eu comme conséquence que l'isolant fond chaudière et le brûleur ont été endommagés.

L'Accord du consommateur (2.3.2.a. Conditions générales équilibrées et équitables) indique que le consommateur n'est pas responsable des erreurs des sous-traitants :

« ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur d'énergie pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer au consommateur une faute ou négligence quelconque y relative ; »

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé la prise en charge des différents frais encourus par Madame F. (factures de 182,47 euros et 345,30 euros) ainsi que le remboursement des 24 mensualités de 7,99 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL n'a pas donné de suite favorable à la recommandation.

Elle indique ne pas pouvoir apporter de preuve matérielle concrète quant à ce qui a été fait lors de l'entretien mais que cela n'implique pas pour autant que l'entretien a été mal effectué. Il n'existe aucun lien de causalité entre l'entretien effectué et les différentes pannes qui sont survenues (plusieurs mois par après) à la chaudière.

Leur proposition initiale reste valable. Celle-ci a été faite car ils ne peuvent plus obtenir d'information de leur partenaire, non dans le but de présumer d'un mauvais entretien.

De plus, ENGIE ELECTRABEL indique que la compétence du Service de Médiation de l'Énergie dans la matière des biens et services des fournisseurs n'est pas reprise dans la loi. C'est pourquoi ils ne peuvent accepter cette recommandation. Ils n'interviendront pas dans les frais engendrés par Madame F. auprès de son chauffagiste.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Suite à un courriel, Madame F. a indiqué accepté la proposition de l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL, le Service de Médiation a donc clôturé ce dossier en indiquant que nous n'étions pas d'accord avec la position de l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL au sujet des produits et services des fournisseurs d'énergie. La loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité dit clairement que le Service de Médiation traite tous les litiges sur le fonctionnement du marché et traite toutes les plaintes des clients finals qui ont un rapport avec les activités d'une entreprise d'énergie. Ces activités peuvent également inclure des biens ou des services supplémentaires.