

VOUS LIVREZ DU FIOUL DOMESTIQUE AUX CONSOMMATEURS ? IL VOUS ARRIVE D'ÊTRE CONFRONTÉ À DES RÉCLAMATIONS CLIENTS ?

Que les réclamations clients soient fondées ou non, Intertek Caleb Brett peut vous aider à en avoir le cœur net. Lorsque les chaudières tombent en panne, l'interlocuteur privilégié du client est son chauffagiste, qui a parfois lui-même vendu et mis en place l'installation de chauffage. Dans certains cas, le consommateur a même signé avec lui un contrat de maintenance qui comprend un minimum d'une visite annuelle de l'installation. En cas de panne de la chaudière, le premier réflexe du client est donc d'appeler son chauffagiste qui vérifie normalement le réglage de la chaudière et tente d'identifier l'origine de la panne.

Par expérience, deux cas de figure se présentent en règle générale :

- soit la chaudière est tombée en panne parce que le fioul domestique a paraffiné,
- soit la chaudière est tombée en panne par mise en sécurité en raison d'une impossibilité de combustion ou d'une combustion incomplète, liée à une anomalie des paramètres de combustion du fioul ou à la présence d'un contaminant (eau libre, sédiments colmatant les filtres...).

L'intervention du chauffagiste se solde bien souvent par une facture importante, d'une part car ce dernier est parfois sollicité à plusieurs reprises si la panne n'est pas résolue lors de la première intervention et d'autre part, parce qu'il procède fréquemment au changement de plusieurs pièces (gicleurs, pompe, filtres, voire brûleur dans sa totalité).

En dernier recours, le client porte bien souvent réclamation auprès de son fournisseur de combustible, le magasin Leclerc, ceci étant parfois suggéré par le chauffagiste surtout si ce dernier est également distributeur de Fioul domestique.



Installation de chauffage d'un particulier lors d'un contrôle effectué par ICB

Face à cette situation de réclamation qui devient fréquemment une situation de litige, Intertek Caleb Brett peut vous aider en réalisant un diagnostic. Le diagnostic passe par une intervention d'urgence chez le client. La première étape consiste à collecter un ensemble d'informations sur la chronologie des faits, de la livraison à la dernière

intervention du chauffagiste. L'objectif est de vérifier que le fioul domestique contenu dans la cuve du consommateur provient bien en totalité ou quasi-totalité du magasin Leclerc, que la panne est bien consécutive à la livraison et que les diverses interventions du chauffagiste sont justifiées.

Des prélèvements sont ensuite réalisés par l'inspecteur Intertek Caleb Brett dans la cuve du client avec un équipement spécial, à plusieurs niveaux de la cuve - au fond et au niveau de la crépine. La présence d'eau libre en fond de cuve sera relevée à l'aide d'une pâte détectrice.

Le point critique est le contrôle de l'état et de la configuration de l'installation. On relève son âge, la nature de la cuve (acier ou polyéthylène), l'emplacement de la cuve (extérieur ou intérieur, protégée ou non des rayons de la lumière et des variations de température), le cheminement des tuyauteries vers la pompe du brûleur, la hauteur de la crépine d'aspiration, la présence d'un filtre sur la crépine d'aspiration, les éventuels nettoyages antérieurs de la cuve...

En fonction de la nature de la panne et de l'aspect visuel des échantillons prélevés, Intertek Caleb Brett suggérera l'analyse en laboratoire de quelques paramètres susceptibles d'avoir provoqués la panne constatée.

Au terme de ce diagnostic, des conclusions sur l'implication ou non du Fioul domestique livré dans les anomalies constatées sont rendues au magasin Leclerc ayant mandaté Intertek Caleb Brett.

Faire appel à un intervenant indépendant et accompagner le consommateur dans la situation inconfortable qu'il connaît permet dans la plupart des cas de minimiser l'ampleur du litige et de consolider l'image positive d'un service de qualité apporté par le magasin Leclerc.

