

## UN FAMEUX BUREAU D'ÉTUDES ÉNERGÉTIQUES

Vous recevez un appel téléphonique du 07 69 93 94 80, vers 19h40, du **Bureau d'études énergétiques**. Son objectif est de vous conseiller pour réduire, ou même annuler, votre facture d'électricité selon votre consommation actuelle, voire obtenir des revenus (revente d'électricité) grâce à l'énergie solaire. Votre interlocuteur vous précise que vous pouvez bénéficier de 25 à 30 % d'aides financières par rapport au coût d'installation des panneaux photovoltaïques.

Bien évidemment, quel consommateur ne tendrait pas l'oreille face à une proposition alléchante ?

Vous êtes immédiatement informé des 4 étapes de la procédure :

- 1<sup>ère</sup> étape : Visite d'un technicien (diagnostic RGE – « Reconnu Garant de l'Environnement »)
- 2<sup>ème</sup> étape : Estimation des besoins en fonction de l'orientation de la maison
- 3<sup>ème</sup> étape : Chiffrage des subventions
- 4<sup>ème</sup> étape : Élaboration des différents contrats

Puis votre interlocuteur se propose de fixer immédiatement un rendez-vous avec un technicien de votre secteur.

Dans le cas testé par le **Réseau anti-arnaques**, l'enquêteur a quelque peu malmené le séquençage de cette procédure en exigeant de connaître préalablement l'identité et les coordonnées du **Bureau d'études énergétiques** : il estimait qu'après avoir répondu au questionnaire téléphonique, il pouvait lui-aussi formuler des interrogations. L'argumentation bat aussitôt de l'aile : « c'est justement le technicien qui vous apportera toutes les informations. » Puis un dialogue de sourd s'engage (le consommateur souhaitant identifier ce fameux bureau d'études) avant que, quelque peu exaspéré, le télévendeur préconise : « il faut être ouvert d'esprit, Monsieur » (sous-entendu : faites-nous confiance et recevez préalablement le technicien).

Le lendemain un appel similaire a lieu : le scénario est identique et la réponse du consommateur inchangée. Et toute recherche par rapport au numéro de téléphone est vaine. Même absence de résultat sur un moteur de recherches : le libellé « Bureau d'études énergétiques » est bien trop générique pour identifier un professionnel.



**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex ([contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org)). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** ([president@arnaques-infos.org](mailto:president@arnaques-infos.org))