

OHM ÉNERGIE - LA GESTION HASARDEUSE DES FACTURES ET DES CLIENTS

Categories: [À la une !](#), [Actualités ADC FRANCE](#), [Devis, factures](#), [Energie, eau, assainissement, déchets](#), [Fourniture d'électricité](#)



Un de nos adhérents a souhaité nous faire connaître la gestion de son contrat avec ohm énergie



Nous avons donc à notre disposition 7 mois de relations avec documents et mails qui prouvent tous nos dires.

Tout est sauvegardé sur disque dur externe.

L'analyse de ce dossier nous a surpris. Le pittoresque est au rendez-vous mêlé de constatations troublantes sur les factures émises...

Le dossier

Le contrat

Il est souscrit par un consommateur particulier qui n'a pas le linky. Il prévoit un prix du kWh inférieur au tarif réglementé. Il débute le 29 mars 2023.

La société a déterminé le montant du prélèvement mensuel. Il est à noter que la société effectue un premier prélèvement AVANT le commencement du contrat.

La première facture doit être envoyée en novembre.

Le client a communiqué avec photo datée ses index au 4 avril par mail avec demande d'accusé de réception de lecture et demande d'arrivée sur l'ordinateur du destinataire.

Le déroulement du contrat

Les index réels sont adressés à la société en début de mois pour la période de mai à novembre 2023.

A chaque mail, le service client accuse réception du mail et remercie de l'envoi.

Début novembre, il reçoit un mail lui annonçant l'arrivée d'une facture. Celle-ci ne sera accessible que le 20 novembre.

Il est constaté que la période facturée va du 30/03/2023 au 23/09/2023. Au grand étonnement du client, il est indiqué des index estimés au 29/03/2023 et au 23/09/2023 alors la société dispose des chiffres du compteur au 4 avril et 5 septembre ! Il a été retenu les chiffres réels du 06/06/2023...

La consommation est très sous-estimée comme en atteste les chiffres ci-dessous :

Les chiffres d'ohm énergie sont réels pour la facture du 06/11/2023. Les chiffres du client correspondent à sa consommation réelle pour l'ensemble de la période.

	OHM ENERGIE		CLIENT		DIFFERENCE	
	HC	HP	HC	HP	HC	HP
29/03/2023	64194	69326	63958	68997	+236	+329
05/09/2023	-	-	65058	70478	-	-
23/09/2023	64705	69982	-	-	- 353	- 496
06/11/2023	65465	71005	65465	71005	0	0

Il est dû au client la somme de ...6.81 € mentionnée dans la facture du 24/09/2023 ! Le calcul a été bien fait car inférieur au montant où le versement au client de cet excédent est obligatoire.

Puis quelques jours plus tard, une deuxième facture est établie pour la période du 24/09/2023 au 06/11/2023.

La consommation explose ! Cela n'est pas une anomalie compte des index retenus au 23/09/2023 très inférieurs à la réalité. Cela va donc justifier une hausse du prélèvement de... 53 % sauf qu'en réalité la consommation est stable ! Ce tour de passe-passe permet de tenter de persuader le client de la hausse des prélèvements. Il est aussi évoqué l'arrivée de l'hiver...

Bien évidemment la facture de septembre n'était pas prévue mais elle est bien pratique pour la suite...

Devant cette situation, le client a supprimé l'autorisation de prélèvement et a envoyé un chèque du

montant de l'échéance prévue.

Cela ne plait pas du tout à ohm énergie qui bombarde le client de mails exigeant le paiement sur la base du montant initial augmentée de 53 % !!!

Il lui a même été indiqué qu'il ne pouvait pas refuser cette hausse par mail !!!

Devant la situation inacceptable, le contrat a été résilié au 26/11/2023.

Nous avons donc une société qui minore volontairement la consommation pour augmenter massivement le montant du prélèvement automatique en invoquant l'hiver à venir et en justifiant cette hausse par une consommation fictive en forte hausse avec une facture créée de toute pièce !

Les gags

Entre le 21 et le 24/11/2023, le client a reçu **8 mails** l'informant qu'une facture l'attendait dans son espace client pour la période du 24/09/2023 au 6/11/2023 ! Le client a téléchargé 8 fois la même facture !!!

Il est à noter qu'après le 8ème envoi, il a reçu un mail d'excuse qui invoque un bug informatique !

Il a reçu **toutes les deux heures pendant 3 jours** deux questionnaires de satisfaction à remplir !!!

Cela a cessé quand la réponse a consisté à dire STOP en caractère gras 20 à plusieurs reprises !

Nous disposons bien sûr de ces mails.

Il est à noter qu'à chaque mail du client, la réponse a été "nous transmettons à un autre service"...qui a répondu plus de 10 jours plus tard !

Bravo pour le réchauffement climatique !!!! Les spams participent beaucoup à ce problème.

Pour résumer, ce dossier, une facturation hautement contestable à l'avantage d'ohm énergie avec une gestion de la relation qui s'apparente plus à du harcèlement qu'à autre chose !

Les conseils de l'association

Si vous subissez une hausse considérable du montant de votre prélèvement, vous pouvez le refuser. Si la société conteste votre demande, vous pouvez faire opposition et payer par chèque.

En cas de contentieux sur les montants facturés, faites un courrier recommandé avec AR.

Si le litige ne se règle pas, contactez nous à l'adresse contact@adcfrance.fr

Nous aurons besoin des documents ou informations suivantes :

- La copie de votre lettre recommandée et de l'AR envoyée au fournisseur d'énergie.
- La copie recto verso de vos factures sur 1 ou deux ans si vous les avez

- Les appareils utilisés avec indication d'un changement important dans les deux dernières années
- Un historique des événements depuis la réception de la facture

Le tout est à envoyer par courrier postal à l'adresse suivante :

ADC France

3 rue Guerrier de Dumast 54000 NANCY

Il vous sera demandé, si ce n'est pas le cas, d'être adhérent de l'association. Le prix est de 50 € pour un an avec l'abonnement à la revue trimestrielle.

Vous pouvez la faire avec le lien ci-dessous :

<https://www.helloasso.com/associations/adc-lorraine/adhesions/re-adhesion-simple>

Nous vous conseillons encas de contentieux de changer immédiatement de fournisseur d'énergie et de faire opposition au prélèvement automatique.

