

LE SERVICE CLIENTS DÉPLORABLE DE WEKIWI

WEKIWI est ce fournisseur d'énergie qui affiche la couleur jaune dans sa communication et qui clame « Bienvenue dans un monde où il y a zéro tension. » La modestie n'est pas de mise : « La meilleure compagnie d'électricité, » « **WEKIWI** place ta confiance à côté de ses priorités. »

Ce n'est pas l'avis d'un client récent de **WEKIWI** qui a tenu à témoigner.

*« J'ai eu un premier contact téléphonique avec une conseillère de **WEKIWI** (en fait, je pense qu'il s'agissait d'un sous-traitant) qui m'a apporté toutes les explications nécessaires, ce qui m'a incité à donner suite à sa proposition (contrat d'électricité avec un prélèvement mensuel de 120 €).*

*Quelques jours plus tard, j'ai été contacté par un autre conseiller prétendant vérifier les informations recueillies dans le contrat. Et il m'affirmé que ma consommation avait été sous-estimée pour établir le prélèvement mensuel. La somme de 155 € est plus appropriée pour éviter une régularisation annuelle. De plus il m'incite à choisir un contrat **OVH ENERGIE** ! Je refuse et je reste sur le contrat – et ses conditions – de départ.*

*Quelque peu surpris par cet appel, je contacte **WEKIWI** pour lui expliciter la situation et demande à écouter les différents enregistrements. Plusieurs jours plus tard la réponse me parvient : « Nous n'avons pas la possibilité de transférer l'enregistrement des appels téléphoniques. »*

*Je demande à avoir confirmation que le contrat souscrit ne contient aucune surprise (confirmation du tarif fixe et d'un prélèvement mensuel en lien avec la consommation estimée) et je me rends compte que **WEKIWI** use et abuse du message type suivant : « Nous savons que vous avez pris le temps de nous écrire et nous nous efforcerons de vous répondre dans les meilleurs délais. Nos agents font de leur mieux pour répondre à votre demande dans les 48 heures qui suivent. Afin d'optimiser notre temps de réponse, merci de ne pas doubler ou relancer votre demande. » Le problème est que, en l'absence de réponse, il faut bien relancer... et retomber dans le cycle des messages types !*

Amené à déménager, je téléphone au service clients pour connaître les modalités de résiliation du contrat. Il me faudra trois interlocutrices différentes pour que ma demande soit entendue : la première ne reconnaît pas mon numéro de contrat, la deuxième voit sa communication interrompue et la troisième me renseigne parfaitement

Mon contrat est résilié le 6 novembre 2024 et il m'est précisé que la facture définitive sera établie au 30 novembre 2024. Le 9 décembre, je relance pour obtenir un décompte. Le 20 décembre je finis par recevoir un message : « Tu trouveras ci-joint ta facture de clôture relative au contrat. Le montant de 139,45 € sera remboursé le 28 décembre 2024. »

Au 13 janvier 2025 je n'ai toujours pas été remboursé et ma relance de règlement a engendré son lot de messages types. Le délai de 48 heures pour la réponse n'est pas respecté et donne lieu à une variante : « Nous allons revenir auprès de vous avec une réponse détaillée le plus tôt possible. »

*Bon, je sens que l'épilogue approche mais que de temps perdu avec ce service clients ! Si je veux le qualifier en quelques mots : un service sous-traité (à Madagascar), des délais non respectés, des réponses imprécises ou minimalistes et un curieux tutoiement du client. Il devient urgent de créer un service qualité au sein de **WEKIWI**. »*



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). 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)