

Laboratoire de Traitement de l'Information Médicale

INSERM UMR 1101 LaTIM

Directeur :

Eric Stindel
eric.stindel@univ-brest.fr

Directeur équipe ACTION :

Dimitris Visvikis
dimitris.visvikis@univ-brest.fr

Secrétariat :

Isabelle Sanchez
isabelle.sanchez@univ-brest.fr



+33 2 98 01 81 30



+33 2 98 01 81 24

LaTIM – INSERM UMR 1101 – CHRU Brest – UBO – IMT Atlantique
IBSAM Institut Brestois des Sciences de la Santé, Agro, Matière
CHRU Morvan, Bâtiment IBRBS, Faculté de médecine
22 rue Camille Desmoulins
29238 Brest, France

Mathieu Hatt
mathieu.hatt@inserm.fr
+33 2 98 01 81 11
Bureau 128

Mathieu Hatt, PhD, HDR
Chargé de recherche INSERM

A Brest, le 08/02/2019

Objet : la société ENI et sa façon de traiter ses clients.

Destinataires : service client / direction d'ENI, société de recouvrement
GERI, UFC-que choisir, 60 millions de consommateurs.

Madame, monsieur,

J'écris ce courrier pour décrire les difficultés auxquelles nous avons été confrontées lors de notre (courte) expérience avec le fournisseur de gaz et d'électricité ENI, en espérant que ce retour puisse permettre aux futurs clients potentiels de s'abonner en connaissance de cause, et (peut-être) à ENI d'améliorer ses pratiques.

Ma femme et moi nous sommes abonnés à ENI en juin 2018, pour la fourniture de l'électricité et du gaz de notre appartement. La mise en place pour l'électricité (ouverture d'un compte internet avec identifiants/mot de passe, échéancier, etc.) s'est faite sans problème particulier. Par contre, l'équivalent pour le gaz n'a jamais fonctionné. Au cours des mois suivants j'ai à plusieurs reprises (au moins 3 entre août et novembre) appelé le service client de ENI pour les informer qu'aucun compte en ligne, ni échéancier ni facturation ne se mettaient en place concernant la fourniture de gaz. A chaque appel, le service client m'a répondu qu'il s'agissait d'un problème informatique et que cela serait réglé rapidement. Cela n'a jamais été le cas.

En prévision de notre déménagement dans notre nouvelle maison fin décembre 2018, j'ai rappelé le service client d'ENI pour leur expliquer qu'à cette occasion nous allions mettre fin à notre abonnement chez eux. Le service client m'a alors informé que les factures correspondant aux consommations de gaz de juin à décembre seraient éditées toutes d'un coup début janvier lors de la résiliation du contrat, mais qu'étant donné qu'il s'agissait d'une erreur de leur part, un plan de paiement étalé serait mise en place, afin de ne pas avoir à régler la somme due en une seule fois.

Je me suis méfié, et pour éviter d'être automatiquement débité des sommes (qui m'étaient à cette époque de plus inconnues puisque je n'avais aucune information de consommation, d'échéancier ou de facturation de la part de ENI, mais que je suspectais d'être de plusieurs centaines d'euros) sur mon compte, j'ai donné l'instruction à ma banquière d'annuler l'autorisation de prélèvement sur notre compte de la part de ENI.

Cela n'a évidemment pas manqué : les factures éditées par ENI, pour un total de 561,42€ en janvier ont fait l'objet d'une tentative de prélèvement automatique sur

notre compte. J'ai alors rappelé mi-janvier le service client d'ENI pour demander la mise en place d'un plan de paiement étalé sur plusieurs mois. On m'a alors répondu qu'étant donné que deux autres factures de clôture allaient encore être édités jusqu'à fin janvier, il fallait que je rappelle début février pour mettre en place le plan de paiement.

Dans la même période (mi-janvier), nous avons commencé à recevoir des sms, des emails et des courriers papier (bien sûr, sans recommandé / accusé de réception) de la part d'une société de recouvrement (GERI) mandatée par ENI pour recouvrer la somme due. J'ai informé cette société de recouvrement par téléphone que j'étais surpris de leur démarche étant donné que j'avais l'assurance de la part de ENI qu'un plan de paiement étalé sur plusieurs mois serait mis en place début février, sans parler du délai extrêmement court entre l'édition des factures (2 janvier) et l'intervention d'une société de recouvrement.

Lorsque j'ai rappelé le service client d'ENI début février pour mettre en place ce plan de paiement, un cercle vicieux ubuesque s'est mis en place. En appelant le service client et en leur expliquant la situation, j'ai été redirigé vers le service encaissement, seul habilité à mettre en place le plan de paiement étalé. Ce service m'a ensuite redirigé vers le service recouvrement, car étant donné que l'abonnement était résilié, leur logiciel ne leur permettait pas d'éditer de plan de paiement étalé. Et pour finir le service recouvrement m'a informé qu'il était dans l'impossibilité de faire quoi que ce soit, puisque le dossier ayant été transféré à l'agence de recouvrement, il n'avait plus la main dessus, et me renvoyait donc vers l'agence de recouvrement GERI. Or, cette dernière exige bien sûr un paiement en une seule fois de l'ensemble de la somme, accompagnant de plus cette exigence de menaces que la somme soit majorée par des frais si on tarde à la régler.

Je précise qu'il s'agit d'une version très résumée de mes échanges téléphoniques multiples avec GERI, et surtout avec le service client de ENI, car il y a bien sûr eu de très nombreux appels à attendre des dizaines de minutes sans obtenir d'interlocuteur, de transferts vers d'autres services qui n'ont jamais abouti après des dizaines de minutes de petite musique, et même un appel avec un agent au bout du fil qui m'a laissé raconter tous les détails puis est resté silencieux au bout du fil pendant de longues minutes, sans rien dire (j'entendais sa respiration), en attendant que par dépit, je raccroche et rappelle pour en avoir un autre.

Pour me débarrasser de cette situation hallucinante qui m'avait déjà fait perdre des heures au téléphone, j'ai réglé l'intégralité de la somme directement sur le site internet d'ENI, car j'ai vu que les factures y apparaissaient et que je pouvais les payer par carte bancaire. Je l'ai fait car je disposais de la trésorerie nécessaire, mais j'imagine que ce n'est pas le cas de tout le monde.

En cette période agitée socialement, et même si je pense que ce courrier n'est sans doute qu'un parmi des tas d'autres qui ne fera pas tomber une grosse société comme ENI, j'espère qu'il contribuera au moins à informer les consommateurs des pratiques inadmissibles de cette société.

Cordialement.

Mathieu Hatt

