

LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : LE SERVICE CLIENTS ÉTONNE



Cette rubrique se propose de lister les pratiques commerciales qui ont le don d'agacer le **Réseau Anti-Arnaques**.

Nous allons suivre chaque semaine les états d'âme de **Martial**, retraité, consommateur avisé et exigeant, confronté aux promesses publicitaires les plus variées.

Martial a décidé de changer de fournisseur d'énergie. Plutôt que de s'adresser à un comparateur, il a préféré se connecter directement sur le site des principales sociétés et de consulter les avis de consommateurs.

Concernant la société italienne **ENI**, il a pu découvrir que son site affichait un bandeau rouge d'alerte imposé par la **DGCCRF** (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) faisant état d'une amende de 250 000 € pour pratiques commerciales sur les prix pratiqués. Du reste, un changement de dénomination est en cours : **ENI** devient **PLENITUDE**.

Martial qui connaît de nom la société **ENI GAS & POWER**, écrit au service client (TSA 30207, 35507 Vitré cedex), après avoir vainement recherché une adresse mél afin de s'étonner d'une telle amende et être rassuré sur les pratiques à venir.

Il reçoit une réponse sous huitaine – sans indication de l'identité du signataire - et découvre avec surprise le contenu du courrier :

« Nous accusons réception de votre courrier joint. Cependant, après lecture de celui-ci, nous n'avons pas été en mesure de vous identifier car les informations relatives à votre contrat sont manquantes »

Il est ainsi invité à fournir le nom et prénom du titulaire du contrat, la référence client commençant par 7658P et la référence du contrat gaz et/ou électricité.

Martial est consterné : son courrier initial précisait bien qu'il souhaitait quitter son fournisseur actuel et qu'il était inquiet de la sanction affichée sur le site. Autrement dit, il souhaitait obtenir des explications avant de s'engager éventuellement avec **ENI -PLENITUDE**. Si déjà l'incompréhension s'installe lors d'une première demande basique, qu'en sera-t-il lors de la souscription du contrat ? Prudent, **Martial** a décidé de s'abstenir, et avec raison !



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).

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

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