

Chers clients Wekiwi,

Comme vous le savez déjà trop bien, la crise énergétique se poursuit depuis plusieurs mois sans pouvoir aujourd'hui envisager de retour à la normale dans un avenir proche.

## ● LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE EN TENSION

L'approvisionnement électrique est particulièrement mis à mal du fait de la faible disponibilité du parc nucléaire Français ainsi que par les prix des marchés entraînés par la hausse des prix du gaz.

L'ensemble des fournisseurs d'énergie ont joint leurs efforts depuis plusieurs mois aux pouvoirs publics afin **d'atténuer autant que possible l'impact de cette crise sur les consommateurs**, tout en prenant sur soi d'absorber autant que possible la hausse considérable des risques et des coûts de fourniture.

Malheureusement, Wekiwi et la plupart des autres fournisseurs n'ont pu empêcher la révision et l'augmentation des tarifs de certains contrats souscrits à prix fixe avant le début de la crise, du fait de la conjoncture énergétique internationale.

## ● LES CONSÉQUENCES POUR WEKIWI

Nous estimons qu'il est très important de vous informer de plusieurs événements inattendus qui se sont produits récemment et qui ont affecté la qualité de nos services.

Durant ce mois d'août, malgré le retrait de la grande majorité des offres de fournisseurs, l'offre de Wekiwi a continué à être proposée par les principaux courtiers et comparateurs du marché français.

**La conséquence ?** Un afflux anormalement élevé de nouveaux clients. Nos équipes, sous-dimensionnées pour cela, se sont vues dépassées. En première ligne, notre Service Client a enregistré un nombre entrant de demandes client jusqu'alors jamais atteint entraînant notre incapacité à répondre à toutes les demandes.

## NOS ACTIONS

Conscient du problème et afin qu'il ne se reproduise plus, **Wekiwi a mis en place un plan d'actions**. Ces mesures nous permettront de contenir l'afflux de nouveaux clients (habituellement positif) tout en résorbant les retards accumulés :

- ✓ Nous avons fixé des **limites strictes** pour nos différents canaux de vente.
- ✓ Nous avons décidé de **ne plus proposer d'offres gaz** étant donné les grandes incertitudes d'approvisionnement en Europe.
- ✓ Enfin, vu l'allongement de nos délais de traitement (de 7 à 10 jours), nous soulignons que **nous ne sommes actuellement pas en mesure de gérer les mises en service urgentes**.

Afin d'accompagner au mieux nos clients requérant une assistance, nous poursuivons **le renforcement de notre service clientèle** et nous espérons que nous serons très prochainement en mesure de revenir à des niveaux de service adéquats.

Si vous envisagez de changer de fournisseur, nous respectons votre choix comme toujours, mais il est important de souligner que les problèmes des marchés de l'énergie **sont communs à tous les fournisseurs**. Wekiwi met tout en œuvre pour gérer au mieux la crise, optimiser les coûts d'approvisionnement et minimiser les désagréments pour nos clients.

Je profite de l'occasion pour vous indiquer que l'un des problèmes fréquents constatés pour la non-activation d'un contrat client est le non-paiement de la première échéance de forfait. Je vous invite à consulter ce lien pour y retrouver le fonctionnement de l'offre Wekiwi : <https://bit.ly/3R8GnDp>

Je vous remercie de votre compréhension et je vous assure de **notre plus grand engagement**.