



LA TRANSPARENCE POUR UN SECTEUR ÉLECTRIQUE PERFORMANT

LE GUIDE DU CONSOMMATEUR DE L'ELECTRICITE AU CAMEROUN

Quelques conseils

- 1- Tout agent de l'opérateur désirant accéder à l'installation ou aux appareils de comptage de l'abonné(e) sera identifiable par un badge et devra présenter un ordre de service ou de mission indiquant le travail à effectuer. En cas de doute sur l'identité de cet agent saisir l'agence commerciale compétente, ou vérifier son identité professionnelle en envoyant son matricule par sms au numéro 8010.
2. Tout nouvel occupant ou tout nouveau propriétaire de local qui fait déjà l'objet d'un contrat d'abonnement, a l'obligation de déclarer sa présence dans les lieux à l'Opérateur sans délai et de solliciter au préalable un abonnement (art 5.2.2). A défaut de déclaration, le nouvel occupant sera tenu de s'acquitter de l'ensemble des obligations découlant de l'abonnement du précédent occupant des locaux concernés.
3. Il est interdit aux usagers de distribuer l'énergie électrique hors du point de livraison, ni d'effectuer une opération quelconque sur le branchement en amont d'un point de livraison (dérivations, démontage, etc).
4. L'Opérateur doit faire constater toute fraude dans un procès-verbal dressé par toute autorité compétente (Huissiers, Experts, Officier de Police Judiciaire, Agents assermentés de l'ARSEL et de l'Opérateur, etc.) (art 1.3).
- 5- en cas de cumul de facture ou facture exorbitante, l'abonné(e) pourra se voir accorder à sa demande, des facilités de paiement, ou contester ladite facture auprès de l'agence commerciale dont il dépend et le cas échéant, saisir la Commission de conciliation de l'ARSEL pour demander la révision de celle-ci pour les cas de surfacturation.
6. Après paiement par un client suspendu, de ses factures impayées majorées des frais de coupure et de rétablissement (qui ne sont exigible qu'en cas de coupure effective), l'Opérateur dispose d'un délai de 12 heures en milieu urbain et de 02 jours ouvrables en milieu rural pour rétablir le client (art 14.5).
7. La responsabilité contractuelle de l'Opérateur ne pourra en aucun cas être engagée à l'égard de personnes raccordées frauduleusement ou de personnes non titulaires d'un contrat d'abonnement dûment signé avec l'Opérateur.
8. Seuls les dommages directs sont indemnisables, sous réserve que pour les dommages matériels, le Client apporte la preuve d'achat des biens endommagés (art 16.4).
9. Tout litige opposant l'Opérateur aux usagers relatif aux prestations de l'Opérateur pourra faire l'objet d'une procédure de conciliation devant l'ARSEL à la demande de l'une des parties. La décision de conciliation (PV) devant l'ARSEL pourra, à la demande de la partie la plus diligente, être homologuée par le juge compétent (art18).
- 10- Dans ce cas, l'opérateur ne pourra interrompre la fourniture de l'énergie électrique, tant que la procédure de conciliation auprès de l'ARSEL prévue à l'article 18 du Règlement de service ne sera pas parvenue à son terme.
- 11- Les réclamations pour dommages matériels doivent être faites dans un délai maximum de 5 jours ouvrables en zone urbaine, et 7 jours ouvrables en zone rurale à compter de la survenance du sinistre. Les réclamations pour dommages corporels et décès sont faites dans un délai maximum de 10 jours ouvrables en zone urbaine et 15 jours ouvrables en zone rurale à compter de la survenance du sinistre.

Composition du dossier de saisine du tribunal conciliatoire de l'ARSEL

1. Une demande adressée au DG/ARSEL résumant l'objet de la requête et mentionnant l'identité l'adresse et les contact du demandeur.
2. Copies de toutes pièces justificatives (contrat d'abonnement, fiche d'engagement, factures, avis de coupures...)

La transparence pour un secteur électrique performant

