



Eneo

Répond à vos Questions



- Facturation
- Contrôle des Installations, Normalisation, Sécurisation
- Solution Prépayée
- Branchements

DES REPONSES...

Aux Questions Que Se Posent Nos Clients

FACTURATION

Eneo branche de plus en plus de ménages et d'entreprises. Autour de 90 000 en moyenne tous les ans. Une performance au-dessus des objectifs fixés à Eneo par le contrat de concession. Reste que des quelques clients se plaignent de recevoir leurs premières factures après plusieurs mois. Quelle est la situation et que mettez-vous en place ?

Q1.

Nous comprenons les clients qui se plaignent quand leur première facture n'arrive pas vite.

C'est pourquoi nous accordons à ceux qui peuvent se retrouver dans cette situation des facilités commerciales pour gérer ce genre de situation le plus aisément possible.

Toutefois, nous travaillons à limiter ce type de risque qui est relativement marginal. Au moyen de plusieurs réformes, nous avons pu porter à plus de 95% le taux de premières factures servies aux clients dans le délai prescrit par le Règlement du service public de l'électricité, à savoir 03 mois.

Nous venons par exemple de mettre en place un dispositif renforcé pour tracer toutes les opérations à faire par les différentes équipes intervenant dans le processus d'émission de la première facture de consommation. Avec un objectif en interne de réduire ce délai entre un et deux mois, maximum.

Au-delà, comme pour tous les cas liés à la facturation, le client peut saisir Eneo via MyEasyLight. Notre dispositif d'écoute, que nous sommes en train d'améliorer, permet d'examiner les cas, et d'y apporter des solutions.

Que fait Eneo pour améliorer la mise à disposition des factures aux clients ?

Q2.

Il arrive parfois qu'une facture déposée chez le client en son absence, ne soit pas portée à son attention par la ménagère, ou alors s'envole du coffre à l'entrée, ou soit plutôt déposée chez le voisin... Ce sont des réalités du terrain qui peuvent engendrer des malentendus. Nous le regrettons.

Conscients de ces situations, nous avons multiplié les canaux (physiques et digitaux) pour réduire au plus bas la probabilité qu'un client ne puisse pas avoir accès à sa quittance de consommation. Plusieurs actions de communication continuent d'être menées dans ce sens.

Actuellement, nous encourageons vivement nos clients à souscrire à notre Agence en Ligne, MyEasyLight, où ils peuvent choisir de recevoir leurs factures en ligne, dans leur espace client, avec en plus un historique de leurs 12 dernières factures.

Des SMS d'information et de disponibilité de factures sont envoyés aux clients tous les mois. Il suffit pour cela que nous ayons leur bon contact téléphonique.

Dans cette démarche de dématérialisation de la facture, nous allons plus loin. Nos informaticiens viennent de développer une solution encore plus pratique. Les clients peuvent, à leur propre demande, recevoir directement leurs factures de façon électronique. Trois canaux de réception sont disponibles : SMS, WhatsApp et Email.

Les clients ayant souscrit reçoivent automatiquement leurs factures dès que disponibles, sans faire aucune action. Pour ceux n'ayant pas souscrit, leurs factures, au format dématérialisé, sont également disponibles. Ils peuvent les consulter par SMS, WhatsApp et Web. Nos clients, comme beaucoup de Camerounais, utilisent de plus en plus WhatsApp, le SMS et l'email. Nous leur recommandons vivement de faire le choix de l'un de ces canaux pour nous aider à davantage simplifier leur relation avec nous. Ces plateformes que nous recommandons ont l'avantage de permettre à la fois la réception de la facture dématérialisée, le téléchargement du reçu Eneo en bonne et due forme, où que le client ait payé.

Lorsque le service électrique connaît des perturbations, et que les clients d'Eneo n'ont pas d'énergie, il arrive qu'à la fin du mois on leur présente encore des factures comme en période normale. Qu'est-ce qui explique cela ?

Q3.

Nous réitérons nos regrets pour les perturbations/interruptions de la fourniture.

Remarquons que le service est plus stable sous la période du COVID-19, du fait d'une baisse globale de la demande. En effet, si la demande des ménages a relativement cru avec le confinement, celle des entreprises a un peu diminué en suivant la courbe baissière des activités économiques. Puisque les entreprises représentent l'essentiel de la demande, celle-ci est en baisse globalement face à une offre dont les conditions de production n'ont pas changé fondamentalement. On peut dire qu'il y a eu un équilibre. Donc, peu ou presque pas de rationnement sous le COVID19.

Notons qu'avec la reprise progressive des activités des entreprises, de nouvelles perturbations pourraient survenir. Avec les pouvoirs publics, nous œuvrons pour que l'équilibre financier du secteur soit rétabli afin de contribuer à améliorer le service dans la durée.

Pour revenir à la facturation après une interruption, il est important de préciser qu'une facture ne doit comptabiliser que ce que le client a effectivement consommé.

Lorsqu'il y a interruption, le compteur ne tourne pas. Les clients devraient prendre le temps de vérifier d'eux-mêmes. Si le compteur tourne quand même, il pourrait s'agir d'un défaut lié au groupe électrogène par exemple. Il faudra alors se rapprocher d'Eneo.

Indiscutablement, si un client estime que ses consommations sont anormalement élevées, les procédures commerciales et le Règlement de service prévoient que le client saisisse Eneo, via son agence de rattachement, ou sur nos plateformes numériques. Il est recommandé de passer par l'agence en ligne, MyEasyLight, qui offre l'avantage d'une grande traçabilité, et donc d'un meilleur suivi des requêtes.

Nous travaillons à améliorer la possibilité pour le client de faire son auto-relevé, et de nous envoyer son index via WhatsApp afin de participer soit à sa facturation, soit à la correction d'une éventuelle facture erronée. C'est prévu dans le Règlement de Service, et déjà effectif sur MyEasylight.

La démarche est guidée par deux des principes de gestion de la facturation, à savoir, la transparence et la confiance. Nous voulons créer ou renforcer, selon les cas, le climat de confiance entre nos clients et nous.

Par ailleurs, nous avons multiplié les réformes procédurales, organisationnelles et technologiques pour permettre la facturation la plus fidèle possible. C'est ainsi que les compteurs intelligents sont introduits dans le réseau, par exemple.

Nous reconnaissons qu'il peut arriver des problèmes sporadiques dans la facturation chez certains clients. Nous les gérons au cas par cas, et continuons de tirer les leçons pour améliorer nos systèmes et processus.

Il faut relever ici que, l'une des raisons pour lesquelles nous avons introduit la solution prépayée est de progressivement se défaire de la facturation. Non seulement, le client ne stresse plus dans l'attente d'une facture, mais en plus il est autonome, adapte ses habitudes et prend le contrôle de ses consommations, qu'il peut gérer de manière efficiente, en activant quand il le faut, le levier économie d'énergie.

Depuis quelques mois, il y a comme une perception de surfacturation chez certains clients. Qu'en est-il ? Qu'est-ce qui a changé ?

Q4.

Les erreurs de facturation peuvent arriver. Nous déplorons les désagréments que cela cause à nos clients. Nous souhaitons que le client prenne le contrôle de sa consommation et de sa facturation, en suivant avec Eneo tout le processus. Ainsi, en cas de doute à une étape, il saisit Eneo et le cas est examiné, avec l'objectif de répondre sous 20 jours, comme prévu par le Règlement de Service.

Pour revenir à la perception de surfacturation, c'est bien possible chez certains clients ces derniers temps.

En vue d'améliorer le service et la sécurité des clients, Eneo est engagée dans une démarche globale de renouvellement et de modernisation de ses ouvrages dans tous les segments de son activité. En Production : Réhabilitation des grands barrages, renouvellement des groupes des centrales thermiques et installation des parcs solaires. En Distribution : remplacement des poteaux bois avec introduction du béton et du métallique sur les réseaux de distribution, changement des compteurs obsolètes, etc.

La modernisation du parc des équipements de comptage peut venir avec des variations perçues. Il pourrait alors s'agir de sous facturation ou de surfacturation. Jusqu'ici, les plaintes viennent rarement de ceux qui ont des cas de sous facturation.

NB : Les cas de sous-facturation non remontés à Eneo, débouchent plus tard, presque toujours, sur des factures élevées.

A la réalité, tous les efforts et changements en cours sont guidés par la volonté de ne facturer au client que sa juste consommation. Les compteurs en

place depuis plus d'une décennie n'offraient plus toutes les garanties de fiabilité. Ces compteurs, pour beaucoup sont électromécaniques (avec roue). Leur particularité est qu'après 10 à 15 ans de vie, ils deviennent complètement obsolètes. Ainsi, ils comptent soit en trop, soit en moins. Les nouveaux compteurs, quant à eux, captent la consommation réelle du client, d'où cette perception normale dans l'immédiat, qui devrait s'estomper progressivement.

Un autre élément à prendre en compte, c'est la nouvelle approche implémentée à Douala et Yaoundé, suite à la centralisation de la facturation avant fin 2019.

Dans l'optique de limiter les descentes des équipes chez les clients, comme mesure de prévention COVID-19, Eneo expérimente depuis quelques mois une approche de facturation. Il s'agit d'un système de relève des index à une fréquence d'un mois sur deux ou trois. Ainsi, en attendant sa prochaine relève, le client est toujours facturé mensuellement sur la base d'une consommation estimée. Le principe de l'estimation est d'imputer au client une consommation plus ou moins égale à la moyenne de ses trois dernières consommations. En temps normal, la consommation du client sera sensiblement la même d'un mois à l'autre. Mais il peut arriver qu'un changement dans ses habitudes de gestion de son électricité génère un écart à la baisse ou à la hausse sur sa consommation réelle. Cet écart n'étant pas visible quand il est estimé, sa situation ne s'équilibre qu'au moment où il est facturé avec l'index effectivement lu.

C'est alors qu'en fonction de la nature de l'écart, il se retrouve avec une facture, soit plus élevée, ou moins élevée que d'habitude. D'où l'impression de sous-facturation ou de surfacturation, selon le cas. Donc, l'équilibre est immédiatement rétabli dès que l'index est effectivement lu.

En tout état de cause, les principes de facturation doivent être respectés. A savoir que :

- ◆ Les consommations facturées doivent être justes ;
- ◆ Eneo s'appuie sur l'index lu au compteur pour établir et imputer la consommation réelle au bout d'une période donnée. Dans le cas présent, c'est deux ou trois mois. En France par exemple, c'est six mois avec un système de lecture des index une fois tous les six mois.

La loi des finances 2019 a décidé de l'exonération de la taxe sur la valeur ajoutée, TVA, sur certaines consommations. Certains clients estiment qu'Eneo n'applique pas convenablement le texte. Ainsi, pour une facture de 300 KWH par exemple, ils estiment qu'Eneo ne doit appliquer la TVA que sur 80 KWH, épargnant les 220 premiers KWH.

Q5.

Voici exactement ce qui est écrit dans la loi des finances 2019 en son article 128, alinéa 9 : **« Sont exonérées de la Taxe sur la Valeur Ajoutée, les consommations d'eau et d'électricité des ménages lorsque celles-ci ne dépassent pas : 220 KWH par mois pour l'électricité, et 20 m3 par mois pour l'eau »**

Notons bien « les consommations lorsque celles-ci ne dépassent pas 220 KWH ». Donc si ces consommations dépassent 220 KWH, elles ne sont pas exonérées.

Nous pensons donc qu'il y a certainement eu un problème de compréhension de ce texte. Pour reprendre le cas cité dans la question, la consommation qui est de 300 KWH dépasse 220 KWH, la totalité des 300 KWH ne sera pas exonérée.

Cette exonération, comme le dit la loi, ne s'applique qu'aux ménages. De fait, un client d'Eneo qui utilise l'énergie pour des besoins d'alimentation de commerce ou d'industrie ne bénéficiera pas de cette exonération.

Il faut aussi comprendre que cette loi ne régit que l'application de la TVA, et n'a rien à voir avec les tarifs de l'électricité. Les tarifs restent ceux prévus dans la décision du régulateur ARSEL prise en mai 2012, et restés inchangés à ce jour.

Lorsqu'on croise ces tarifs en vigueur et les dispositions de la Loi de Finance 2019, on peut établir ce tableau, pour ce qui est des ménages.

Tranche	Tarif (en FCFA)	TVA
De 0 à 110 KWH	50	0
De 111 KWH à 220 KWH	79	0
De 221 KWH à 400 KWH	79	19,25%
De 401 KWH à 800 KWH	94	19,25%
De 801 KWH à 2000 KWH	99	19,25%

Il reste constant que la TVA collectée par Eneo n'entre pas dans ses comptes. Elle est reversée entièrement à l'Etat, qui d'ailleurs fait des contrôles fiscaux périodiques à Eneo, comme dans toutes les entreprises.

Pour terminer, voici nos conseils aux consommateurs de l'électricité, pour mieux profiter de cette mesure :

- S'assurer d'avoir derrière son compteur un seul ménage, à l'effet de contenir la consommation dans la marge non taxée ;
- Prendre son compteur chez Eneo si on n'en a pas encore un ;
- Economiser l'énergie ; contrôler sa consommation ;

Le non-respect de ces conseils peut entraîner une hausse d'environ 4% sur les factures de consommation.

Que prévoient les procédures d'Eneo en matière de gestion des réclamations ?

Q6.

Le délai de résolution d'une réclamation dépend de la nature du problème posé. Eneo prévoit un délai minimal de 48 heures pour des problèmes simples. Cependant, au cas où la résolution prendrait un temps relativement long, il est prévu de servir au client une lettre d'accusé de réception, sous 20 jours, selon le **Règlement de service**.

Est-ce normal d'installer/remplacer un compteur chez un client sans son consentement, sans lui expliquer ? Que prévoit le Règlement de Service ?

Q7.

Selon le Règlement du Service, le compteur est la propriété exclusive d'Eneo.

Le remplacement du compteur se fait en présence du client ou de son représentant, après que les équipes Eneo aient prévenu de leur présence.

CONTRÔLE, NORMALISATION ET SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

De plus en plus, des clients reçoivent la visite des équipes de contrôle d'Eneo. A quoi tient cette accentuation des inspections des installations chez les clients ?

Q1.

Il faut situer tout cela dans le cadre général de la normalisation et la sécurisation des équipements du réseau. C'est en droite ligne avec toutes les opérations de réhabilitation, de renouvellement et de modernisation lancées dans tous les domaines d'activité d'Eneo, de la production à la commercialisation, en passant par la distribution.

En amont, on introduit le solaire, réhabilite Songloulou pour le maintien en pleine capacité de production ; on renforce le réseau de distribution avec des câbles plus gros, de nouveaux transformateurs, des poteaux en béton de plus en plus souvent. Pour garantir la sécurité de ces ouvrages de distribution et la qualité de l'énergie reçue par les ménages et les entreprises, nous sommes amenés à agir dans le même sens en aval, c'est-à-dire plus près des clients, sur les lignes (câbles noirs en basse tension), ainsi que sur les compteurs.

Tenez par exemple, en moins de deux ans, 500 nouveaux transformateurs de distribution ont été installés à Douala, portant le nombre total de transformateurs de la ville à 2 570. Ces actions ont permis d'améliorer la sécurité du réseau et la qualité de service. Ce qui se traduit par une meilleure résistance des lignes électriques aux orages, la baisse des interruptions et des énergies non distribuées de l'ordre de 35%. Il subsiste toutefois à Douala, des phénomènes de microcoupures et de baisses de tension dans certaines zones, ainsi que des incendies de source électrique.

A la base de ce phénomène, trois principaux facteurs :

1. Des anomalies sur certains transformateurs et sur le réseau basse tension ;
2. L'effet des branchements anarchiques qui surchargent les équipements,
3. Des manipulations effectuées sur les compteurs et disjoncteurs.

L'assainissement et la normalisation sont inévitables. Les contrôles et inspections que nous faisons sur les installations entrent dans cette dynamique de normalisation. Les enjeux de cette démarche sont :

- ◆ **La sécurité** du réseau, des installations et des hommes, nos clients, et même de ces individus imprudents qui meurent en tripatouillant les ouvrages.
- ◆ **Le confort** : éliminer les poches de baisse de tension. Améliorer la qualité de l'énergie pour permettre aux clients de profiter de leurs équipements électroménagers ou industriels.
- ◆ **La justice sociale** : pourquoi les clients honnêtes doivent-ils continuer à payer pour les illégaux ?
- ◆ **La confiance** : il faut redonner confiance aux acteurs du secteur. Les investisseurs ont besoin de savoir qu'ils ne mettent pas leur argent dans des réseaux risqués. Les producteurs, le transporteur et d'autres grands fournisseurs doivent être payés, ou rassurés qu'ils le seront, pour à leur tour assurer leur exploitation. Eneo elle-même doit continuer à étendre les réseaux de distribution, afin d'améliorer l'accès à l'électricité. Or le niveau de pertes que génèrent les pratiques illégales est très élevé, et est un risque énorme pour l'équilibre de tout le secteur électrique. C'est pratiquement l'équivalent de toute la production de la centrale de Songloulou qui est perdue dans les réseaux illégaux. Dans le jargon de l'entreprise d'électricité, on mesure la performance par le rendement de distribution. Aujourd'hui, Eneo perd plusieurs dizaines de points de rendement dans ce fléau. Un point de rendement est l'équivalent annuel de 4 milliards de francs CFA à peu près. Pour permettre au secteur électrique dans son ensemble de retrouver son équilibre, ces opérations de normalisation constituent un levier. Une urgence.
- ◆ **La gouvernance** : nous avons la faiblesse de penser que pour aspirer à devenir un modèle de gouvernance en Afrique, nous devons lutter contre les mauvaises pratiques, et sanctionner vivement ceux qui en sont les auteurs tant chez Eneo, ses sous-traitants que chez ses clients. Nous pouvons vous annoncer que ces 12 derniers mois, environ 60 barons de la fraude ont été mis à la disposition de la justice ; un baron étant un acteur qui entretient, de manière illégale, un réseau électrique d'au moins 100 ménages. Plus de 10 agents Eneo ont été renvoyés pour intelligence avec les réseaux indécents.

De nombreuses équipes Eneo descendent chez les clients. Tantôt pour la relève, pour la distribution des factures, tantôt pour le contrôle fraude, etc. Est-ce que cela ne fait pas trop, et ne favorise pas la multiplication des faux agents sur le terrain ?

Q2.

La problématique des faux agents de contrôle est une chose que nous prenons au sérieux, et que nous combattons au travers de notre unité de la Conformité Technique - notre police interne – associée aux forces de maintien de l'ordre, avec l'appui clairement affirmé des Pouvoirs Publics.

Notre conseil aux clients est d'exiger d'identifier les personnes qui viennent à eux au nom d'Eneo. C'est leur droit. Et c'est simple. Il faut demander à voir à la fois le badge, la carte nationale d'identité et l'ordre de service ou de mission. Sur le badge, il y a un matricule que le client peut demander à l'agent et l'envoyer par **SMS** au **8010**, ou via **WhatsApp** au **699119911** pour vérifier l'identité de l'individu. Il ne restera plus qu'à saisir les forces de l'ordre, si on est en face de personnes malintentionnées.

Il existe aussi un numéro administré par une équipe de veille indépendante sur les mauvaises pratiques avérées (actes de corruption, racket, intimidation, etc.) des agents Eneo ou de ses partenaires. C'est le **698 000 000**. Le client peut y faire son alerte aussi.

Aujourd'hui, plus qu'hier, la Relève et la Distribution sont en pleine mutation avec des projets qui ont vocation, à terme, à réduire sérieusement une multitude de descentes chez les clients. La dématérialisation, au cœur de ces deux processus, va entraîner une réduction du nombre d'agents qui vont chez les clients. Nous souhaitons limiter les déplacements des clients chez nous et les nôtres chez eux. Ça ne devra se faire que dans les cas de nécessité comme pour les installations, dépannages, inspections et normalisations...

Quelle est la procédure en matière de contrôle ? Choisissez-vous toujours les clients chez qui vous soupçonnez des manipulations ?

Q3.

Le contrôle des installations est régi par le règlement de service en son article 13, et aussi par la directive de contrôle des installations électriques et établissement des factures de régularisation. Deux stratégies opérationnelles sont appliquées : le ratissage et le ciblage.

Nous faisons des balayages systématiques dans les différents territoires opérationnels de l'entreprise. Il est important de noter que la descente d'une équipe de contrôle chez un client ne part pas toujours, à priori, d'une suspicion de fraude.

Les équipes, constituées en général de deux personnes, arrivent, se présentent, demandent à avoir accès aux installations. Elles procèdent aux inspections en présence du client ou de son représentant. L'inspection est d'abord visuelle, puis s'il le faut, elle s'approfondit avec l'ouverture du compteur. Au bout, les contrôleurs vont établir qu'il n'y a une anomalie ou pas. Il existe plusieurs types d'anomalies, et les équipes de contrôle indiquent toujours le type constaté sur la fiche post-contrôle.

Le législateur a donné le droit au client de demander, s'il l'estime nécessaire, une contre-expertise.

Par ailleurs, des consignes strictes sont régulièrement passées aux équipes de contrôle pour qu'elles fassent montre de courtoisie, respect et professionnalisme de bout en bout pendant ces opérations. Tout écart avéré fait l'objet de sanctions disciplinaires.

Les récriminations des clients au sujet des contrôles portent aussi parfois sur la légitimité des équipes Eneo, la non présence des huissiers parfois. Qu'en dites-vous ?

Q4.

Le Règlement de Service prévoit la présence d'huissiers dans les équipes de contrôle ; il évoque aussi la possibilité d'avoir des agents assermentés Eneo. De plus, il prévoit la signature du constat technique de manière contradictoire entre Eneo et le client ou son représentant. Cette dernière disposition rend la présence de l'huissier facultative.

Toutefois, pour les clients ayant des puissances supérieures à 18 kVa, nous avons systématisé cette présence.

Certains clients pointent particulièrement une sanction des équipes de contrôle d'Eneo qui condamnent des bailleurs dont les locataires sont alimentés par d'autres sources. Vous parlez de branchements parallèles. Ces bailleurs disent ne pas comprendre qu'on leur impute la décision de leur locataire de s'alimenter chez le voisin.

Q5.

Le contrat de concession entre Eneo et l'Etat du Cameroun stipule en son article 11 relatif au droit du Concessionnaire que l'Usager :

Est tenu de respecter le droit de distribution exclusif d'Eneo sur son Périmètre de Distribution tel que défini à l'article 3 du présent Règlement. En conséquence, il est formellement interdit aux Usagers de distribuer l'énergie électrique hors du point de livraison d'Eneo ;

Ne peut effectuer une opération quelconque sur le branchement en amont d'un point de livraison (dérivations, démontage, etc.) ;

Ne peut céder l'électricité ou la mettre à disposition d'un tiers en dehors de la propriété desservie.

Chaque concession ou immeuble ne peut bénéficier que d'un seul branchement. Le branchement est fait au nom du propriétaire. De ce branchement peuvent dériver autant de panneaux supplémentaires que le souhaite le propriétaire pour les différents appartements ou studios. Le bailleur dans une concession évitera donc que ses locataires ne s'alimentent sur des branchements parallèles. Il lui revient de solliciter les panneaux supplémentaires pour ses appartements/locataires, de manière à faire respecter la règle un appartement ou maison /un abonnement/un compteur.

En cas de non-respect de ces dispositions, l'Usager s'expose à la suspension de son alimentation ou à la dépose du branchement et à des pénalités.

De plus, l'article 3 relatif au périmètre de distribution stipule qu'en vertu de la concession, Eneo est habilitée à distribuer de l'énergie électrique aux Usagers de manière exclusive sur tout le **Périmètre de Distribution**.

Avant de poser un nouvel appareil chez un client, Eneo ne devrait-elle pas faire des tests, en présence du client, afin de lever toute inquiétude pour les deux parties ?

Q6.

À Eneo, la pose d'un nouveau compteur se fait dans le respect strict des dispositions du Règlement de Service, en présence de l'abonné ou son représentant. Elle consiste en la vérification de l'intégrité physique du compteur (présence des scellés, absence de traces d'effraction, etc.), suivi de sa mise en service ; du constat contradictoire de son bon fonctionnement et de la vérification de l'index de pose/départ. Elle est sanctionnée par la délivrance de la fiche d'engagement conjointement signée, dont une copie est remise au client qui doit la garder précieusement.

Est-ce vrai qu'il y a des compteurs qui tournent quand il y a interruption de l'électricité ?

Q7.

Une interruption signifie absence d'énergie. Etant donné que chaque compteur a besoin, à la fois de l'énergie provenant du réseau et de la charge intérieure de l'abonné pour fonctionner, il est par conséquent impossible qu'un compteur d'électricité fonctionne encore lorsqu'il y a interruption de la fourniture d'électricité.

Par contre, il nous a été donné d'observer chez certains clients des cas où le groupe électrogène a été mal connecté. Installé en amont du compteur électronique Eneo, il alimente celui-ci et le fait tourner dès qu'il prend le relai après une interruption d'énergie.

Eneo a lancé récemment une opération dite de réajustement des puissances. Les clients dont les puissances ont été revues à la hausse ont été appelés à payer une facture de régularisation. De quoi s'agissait-il ?

Q8.

Le Règlement de Service laisse la possibilité au client, lors de son abonnement, de choisir la puissance souscrite qui lui convient, en fonction de sa puissance installée. Cette puissance installée est fonction de ses équipements ménagers. Sur cette base, le disjoncteur sera réglé par Eneo, de manière à correspondre à cette puissance. Le client ne peut/doit en aucun cas toucher au disjoncteur. S'il désire faire une augmentation de puissance parce que ses équipements ont augmenté, il doit en informer Eneo et payer l'augmentation de puissance qui en découle.

Le calibrage de disjoncteur se fait exclusivement par Eneo. La fiche d'engagement contradictoirement signée et remise au client après installation de son compteur donne l'exhaustivité et l'état de chaque équipement posé.

Toute modification de ce calibrage sans l'accord d'Eneo est de l'entière responsabilité du client qui devra en répondre.

Le différentiel entre la puissance officiellement souscrite et le réglage du disjoncteur est considéré comme une « fraude à la puissance souscrite. » Toutefois, il n'y a pas de constat technique ni de pénalité. Et le client est juste tenu de payer l'écart, ou de revenir à la puissance enregistrée dans le système.

Nous avons donc lancé une opération de mise à jour de la puissance, pour des raisons de sécurité et de qualité de service ; car ces écarts irréguliers sont des sources de surcharge, de baisse de tension, d'explosion des transformateurs, et donc des coupures.

Les frais de régularisation demandés aux clients dont l'ampérage terrain s'avère plus élevé permettent d'ajuster leur dépôt de garantie de caution (Avance Sur Consommation) chez Eneo. C'est de l'argent remboursable à la résiliation du contrat, après déduction d'éventuels impayés.

Le client est libre d'ajuster ou pas sa puissance souscrite par le règlement de ces frais. Toutefois, il devra s'engager à maintenir chez lui la même puissance que celle enregistrée dans le système d'Eneo.

Il est important de rappeler que souscrire la bonne puissance permet, d'une part, un fonctionnement optimal des équipements domestiques en assurant leur protection, et d'autre part, un dimensionnement plus sûr des câbles et transformateurs par les équipes d'Eneo ; et même celles de la SONATREL, pour ce qui est d'adapter les réseaux de transport et de distribution à la demande réelle sur le terrain.

Pour un ménage, lorsque la puissance souscrite devient insuffisante pour une alimentation sûre et fiable, du fait de l'ajout de nouveaux équipements, il est recommandé de se rapprocher des services d'Eneo afin de solliciter formellement une augmentation de puissance.

Eneo peut-elle permettre la vérification de ses compteurs par des tiers ?

Q9.

Faisons un rappel du Règlement de Service : Les conditions d'installation et de contrôle des compteurs d'électricité sont définies par le Règlement de Service, notamment en son Article 9, alinéas 1 et 2 qui définissent les prérogatives et les responsabilités des parties (Distributeur et ses Abonnés). Il en ressort que ce n'est pas de la responsabilité du Distributeur de donner des autorisations pour de telles vérifications.

Il faut savoir qu'Eneo dispose en son sein d'un Laboratoire spécialisé qui assure le Contrôle Qualité Métrologique de tous les compteurs d'électricité neufs et usagés utilisés sur son réseau de Distribution.

Ce laboratoire est bien connu de l'ARSEL (Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité au Cameroun) et des Services Publics en charge de la Métrologie Légale au Cameroun. Dans le cadre de leurs missions, ces deux organismes de l'Etat ont le pouvoir d'engager en tout temps des audits de notre Laboratoire. Et ils le font souvent.

Qui est responsable du compteur électrique posé chez le client ?

Q10.

Le Règlement de Service stipule que le compteur est la propriété d'Eneo – qui doit pouvoir y accéder en tout temps sans notification préalable - mais qu'il est sous la responsabilité des clients qui doivent en prendre soin en bon père de famille, et s'assurer qu'il est bien sécurisé. Nous recommandons vivement aux clients ou leurs représentants de systématiquement être présents lors de ces contrôles à leur domicile.

Les clients devraient également évaluer la fiabilité de leur compteur en faisant une étude interne chez eux, ou un inventaire des puissances des appareils installés et des temps de fonctionnement de ceux-ci. C'est une pratique qui éveille le client, et l'aide à suivre/maîtriser ses consommations.

Qui tripatouille les compteurs Eneo ?

Q11.

La fraude dans un sens large bénéficie essentiellement aux consommateurs qui la pratiquent, et qui, dans la majorité des cas rencontrés sur le terrain, refusent de reconnaître leurs actes. Certains vont même engager des campagnes de dénigrement de l'entreprise.

Cette pratique peut être entretenue par toute personne ayant des connaissances en électricité/électronique. Il peut s'agir des tiers, et parfois des agents Eneo et des entreprises partenaires aussi.

Nous profitons pour rappeler que toutes ces malversations sont prises en compte par l'Article 13 du Règlement de Service et sanctionnées par les articles 318 et 319 du code pénal Camerounais.

Ces 12 derniers mois, environ 60 barons de la fraude ont été mis à la disposition de la justice ; un baron étant un acteur qui entretient, de manière illégale, un réseau électrique d'au moins 100 ménages. Plus de 10 agents Eneo ont été renvoyés pour intelligence avec les réseaux indécents.

Quels sont les types fraudes qu'on enregistre sur/dans les compteurs ?

Q12.

Les compteurs peuvent être sujets à malversations diverses, notamment des fraudes/irrégularités anomalies orchestrées par un tiers, dans le but de fausser l'enregistrement des énergies consommées par le compteur. Cela peut être à l'extérieur du compteur ou à l'intérieur du compteur.

Nous enregistrons également plusieurs types de fraudes faits avant le compteur, tels que branchement parallèle/illégal, raccordement direct sur le câble de branchement, etc. L'ensemble de ces malversations a pour but de dévier une partie ou la totalité de l'énergie consommée du circuit normal.

Arrive-t-il qu'on ait des compteurs défectueux à la pose ? Si oui, que fait Eneo pour éviter qu'une telle situation ne porte préjudice au client ?

Q13.

Non. Avant leur expédition, les compteurs sont vérifiés et certifiés en usine, selon des standards internationaux. A leur arrivée à Eneo, ils sont encore testés, au niveau de notre laboratoire, par échantillonnage, avant d'être envoyés sur le terrain.

Quels sont les différents types de compteurs chez Eneo ?

Q14.

- ◆ Pour la **Basse Tension**, on a des compteurs :
 - ◆ Electromécaniques ;
 - ◆ Electroniques : types classique, communicant et à prépaiement ;
- ◆ Pour la **Moyenne Tension** et la **Haute Tension** : des compteurs électroniques communicants, ou intelligents.

On parle des nouveaux compteurs électroniques. Quelles différences avec les anciens ?

Q15.

1. Le classique électronique: Grande précision/fiabilité du comptage ; mais fondamentalement aucune différence sur le principe de mesure ;
2. Le prépayé : Paiement de l'énergie en avance et meilleure gestion de sa consommation ; mais aucune différence fondamentale sur le principe de mesure ;
3. Le compteurs communicant ou intelligent : Grande précision/fiabilité du comptage, relève à distance ; mais aucune différence fondamentale sur le principe de mesure.

Quels avantages pour les nouveaux compteurs pour le client et Eneo ?

Q16.

Pour le client :

- ◆ Facilitation du suivi et de la maîtrise des consommations ;
- ◆ Facture justes grâce à un bon niveau de fiabilité de ces compteurs de technologie nouvelle et la télé acquisition des index (réduction des index erronés)

- ◆ Discipline des habitudes de consommation (réduction des consommations non essentielles) ;
- ◆ Maîtrise du budget ;
- ◆ Réduction des passages des agents.

Pour Eneo :

- ◆ Meilleure gestion de la charge, car pris en compte pour la gestion de l'offre et de la demande ;
- ◆ Meilleure visibilité sur les données rentrant dans la facturation ;
- ◆ Télé acquisition des données (index) en compteur, rendant difficile le phénomène d'index erroné.

SOLUTION À PRÉPAIEMENT D'ENEO

Vous avez lancé votre solution de compteur à prépaiement. Où en êtes-vous avec cette opération ?

Q1.

Afin d'améliorer la relation avec nos clients, de leur permettre de gagner en autonomie et d'avoir le contrôle de leurs consommations d'électricité, la solution prépayée est mise à leur disposition, d'abord dans une phase expérimentale en 2017/2018 à Douala Sud, puis dans une phase plus ouverte depuis 2019.

L'introduction et la vulgarisation des compteurs intelligents à prépaiement s'inscrit dans le processus de modernisation et d'amélioration du service électrique au Cameroun. En le faisant, Eneo tient aussi un des engagements pris auprès du gouvernement en 2018, dans le cadre de l'extension de sa concession, à savoir moderniser et sécuriser les équipements de comptage.

Avec plus de 20 000 compteurs à prépaiement installés à date, l'entreprise offre à ses clients un gage de sérénité et de sécurité. Plus que jamais, pendant la crise du COVID-19 par exemple, ils peuvent profiter de l'électricité sans interactions physiques avec un agent Eneo. Ils peuvent même acheter de l'énergie via **Orange Money, MTN Mobile Money, AfrikPay, UBA, Yup...**, sans se déplacer.

Les clients sont affranchis des multiples désagréments en lien avec la relève, la distribution des factures, la surprise des factures élevées à la fin du mois, et les coupures pour impayés.

De plus, ce mode de comptage règle la problématique de la facture commune dans un groupe habitant la même concession ou le même immeuble, d'autant plus que chaque ménage possède désormais une unité qui lui permet de gérer sa consommation d'électricité.

Selon un rapport 2014 de la Banque Mondiale, « les systèmes prépayés de gestion de l'énergie remportent globalement l'adhésion des usagers : ces derniers voient leurs dépenses diminuer, ils connaissent la quantité d'énergie qu'ils recevront, ce qui leur permet de mieux planifier leur consommation et leurs dépenses, et sont moins exposés aux restrictions d'énergie ».

Quel retour recevez-vous de vos clients utilisant déjà ces compteurs ?

Q2.

Dans l'optique de recueillir les tendances des expériences des clients, nous avons réalisé des sondages auprès des clients. Globalement, nos clients prepaid actuels disent y trouver beaucoup d'avantages : « Outil pratique, grande autonomie pour le consommateur, capacité de contrôle et d'économie d'énergie... »

Quel retour recevez-vous de vos clients utilisant déjà ces compteurs ?

Q3.

Nous suivons de près les consommations de nos clients et nous les accompagnons dans leur adaptation à ce nouveau service. Nous avons pour cela des équipes disposées à les écouter et les sensibiliser davantage sur la manière d'utiliser l'interface client pour suivre et contrôler leurs consommations, ce qui est le meilleur moyen de maîtriser leur budget électricité.

Au-delà des enquêtes menées, nous avons la capacité d'enregistrer toutes les consommations achetées par les clients, et de les analyser en comparaison avec leurs consommations antérieures.

Le système de tarification validé par le régulateur répond à la philosophie globale de la tarification de l'électricité au Cameroun, qui veut que les plus petits consommateurs bénéficient de tarifs avantageux par rapport au prix moyen du kWh d'électricité consommé ; alors que les plus gros consommateurs supportent la proportion non prise en charge chez les précédents. Plus vous consommez, plus votre tarif est élevé ; à l'inverse, moins vous consommez, plus vous avez la chance de bénéficier d'un tarif bas.

Globalement, les budgets d'électricité des clients prépayés ont baissé grâce à la conjonction de deux facteurs : tarif plus bas et discipline dans l'utilisation de son énergie. 76% de nos clients en prépayé sont parmi les plus modestes, et appartiennent aux segments Family et Business. Ils ont vu une baisse de leurs dépenses d'électricité, à consommation égale avec la situation antérieure en postpaid. Ces deux segments, qui représentent l'immense majorité des clients, à savoir les ménages modestes et les petits commerces, enregistrent des baisses de 1252 à 4350 francs pour une consommation de 150 kWh sur 1 mois.

Pour les autres segments, d'autres leviers doivent être actionnés pour pouvoir réaliser des économies. Ça va du choix de la puissance souscrite juste nécessaire au franchissement de palier de consommation (en kWh) en une

période donnée dans le mois. Par exemple, il faut acheter beaucoup de kWh en début du mois parce que le kWh est moins cher, et en acheter en petite quantité (à moindre coût) pour finir le mois, et recommencer le cycle du mois suivant avec les tarifs avantageux.

Nous continuons à éduquer nos clients à la bonne utilisation du compteur à prépaiement pour profiter pleinement de ses avantages et surtout réaliser des économies sur leur budget d'électricité.

Quand vous venez chez un client avec la solution prépayée, a-t-il le choix ? Ne devrait-il pas normalement en faire la demande ? Que prévoit le Règlement du Service ?

Q4.

Eneo se présente avec la solution prépayée chez un client d'abord pour le sensibiliser. Dans ce cas, nous présentons au client les avantages du compteur à prépaiement. Au terme de nos échanges, plus de 80% des clients adhèrent à la solution.

Certains propriétaires immobiliers ont adhéré à la solution prépaiement, et ont sollicité la conversion au prépaiement de l'ensemble de leurs logements à usage locatif.

Dans ce cas, cette phase de sensibilisation sera une campagne d'information sur la solution prépaiement.

Comment demander son compteur prépayé ? Peut-on passer du post paid au prepaid ?

Q5.

Le client a la possibilité de faire une demande conversion au prépaiement, ou d'une nouvelle installation, dans nos agences, ou en nous envoyant un courriel aux adresses | prepaid.customer@eneo.cm, branchement@eneo.cm

BRANCHEMENTS

Avec la mise en place du branchement en ligne, Eneo fait la promesse de répondre ou de fournir un devis sous 48h. Mais beaucoup de clients n'ont pas de réponse quand ils écrivent par WhatsApp pour demander un branchement. Que se passe-t-il ?

Q1.

Il peut arriver effectivement que le système se grippe de temps en temps, et nous le déplorons vraiment. Mais fondamentalement, la solution de branchement en ligne répond à un besoin de simplification des procédures à suivre par le client pour se faire poser un compteur.

Avant, nos clients éprouvaient de nombreuses difficultés à obtenir un devis branchement (difficultés liées aux procédures, aux Hommes, à la logistique, à l'environnement...). Il y avait de nombreux rendez-vous, plusieurs interlocuteurs dans la chaîne de prise de décision, une mise à disposition de devis après 20 jours en moyenne.

Eneo a mis en place la demande de devis branchement en ligne (via WhatsApp) pour simplifier la réception des dossiers et faciliter l'accès à l'énergie électrique. La solution de branchement en ligne a l'avantage qu'elle permet le tracking serré et brise les chaînes de surenchères administratives qui peuvent exister.

Actuellement à l'Agence en ligne, le taux de traitement des demandes est de 90% chaque semaine. Les délais peuvent être rallongés du fait de quelques problèmes momentanés d'approvisionnement, ainsi que de la pénurie des poteaux bois, si le branchement en nécessite.

Nos ingénieurs travaillent à améliorer la solution, de sorte que le client reçoive, à chaque fois, l'assurance de la prise en compte de sa demande, et que le traitement se fasse suivant le principe, premier arrivé, premier servi.

En attendant, nous conseillons à nos clients qui nous saisissent en ligne pour leurs demandes de branchement de systématiquement nous relancer 3 à 4 jours après, s'ils n'ont pas reçu de réponse ou d'accusé de réception, à défaut du devis attendu.

Pour davantage faciliter la vie au client, le souhait a été émis de payer les devis de branchement en ligne, et non à l'agence physique comme c'est le cas maintenant. C'est cohérent avec notre logique de digitalisation, et nous travaillons sur une solution de paiement des devis branchement en ligne, directement via MyEasyLight, mais aussi à travers nos Partenaires Tiers Payants.

Lorsque certains clients font leurs demandes de branchement, ils s'entendent dire qu'ils ne peuvent pas être branchés parce qu'il n'y a pas de réseaux dans leurs quartiers. Que prévoit Eneo ici ?

Q2.

Avec l'expansion des villes à la périphérie, le besoin d'extension des réseaux est effectivement une préoccupation constante. En mettant en œuvre son plan d'extension des réseaux de distribution, Eneo Cameroon a depuis 2014 contribué à la croissance du taux d'accès à l'électricité au Cameroun avec une moyenne de +2% l'an. Depuis 2014, environ 90 000 ménages et entreprises en moyenne par an ont un accès sécurisé à l'électricité. Cet élan est relativement ralenti depuis 2019 par les difficultés d'approvisionnement en poteaux bois nées de la crise sécuritaire dans le Nord-Ouest, principale source d'approvisionnement en poteaux bois au Cameroun.

Eneo travaille avec l'Etat pour trouver des solutions alternatives dans la région de l'Ouest. Sur accord du Ministère de la Forêt, l'entreprise vient de lancer des coupes de bois dans la forêt de Baleng à Bafoussam. Les négociations sont en cours pour étoffer l'offre avec des coupes dans d'autres forêts de l'Ouest.

Dans le même temps, Eneo a lancé son projet de fabrication de poteaux béton, avec la mise à contribution d'investisseurs locaux. Une dizaine d'usines est fonctionnelle dans les différentes régions, et les poteaux béton produits sont injectés sur le réseau au fur et à mesure, soit pour renforcer les réseaux existants, soit pour réaliser ces extensions nécessaires à l'accès de nouveaux ménages et entreprises au réseau.

Quels sont les délais d'exécution des branchements ? Comment les améliorer ?

Q2.

La courbe des délais moyens d'exécution des branchements après paiement des devis a connu une évolution satisfaisante ces dernières années. De 20 jours à 5, en moyenne. C'est grâce à des réformes (baisse du coût de l'abonnement, simplification des procédures...)

Malheureusement, du fait des problèmes d'approvisionnement en poteaux, il est de plus en plus difficile de réaliser dans les délais les branchements qui nécessitent des poteaux. Ce qui a un impact sur l'exécution de certains branchements. Comme nous l'avons dit par ailleurs, nous travaillons avec les pouvoirs publics pour lever la contrainte de ces approvisionnements.

FIN