

**ARRETE N°00000013/MINEE DU 26 JAN 2009
portant approbation du Règlement du Service de
distribution publique d'électricité de la société AES-
SONEL.**

LE MINISTRE DE L'ENERGIE ET DE L'EAU,

- VU la Constitution ;
- VU la loi n°98/022 du 24 décembre 1998 régissant le secteur de l'électricité ;
- VU le décret n°2000/464/PM du 30 juin 2000 régissant les activités du secteur de l'électricité ;
- VU le décret n°2007/268 du 07 septembre 2007, modifiant et complétant certaines dispositions du décret n°2004/320 du 08 décembre 2004 portant organisation du Gouvernement ;
- VU le décret n°2007/269 du 07 septembre 2007, portant réaménagement du Gouvernement ;
- VU le décret n°2005/087 du 29 mars 2005 portant organisation du Ministère de l'Energie et de l'Eau ;
- VU le Contrat Cadre de concession et de licence signé le 18 juillet 2001, entre la République du Cameroun et la Société Nationale d'Electricité du Cameroun (SONEL) S.A., ensemble ses contrats dérivés, cahiers des charges et avenants subséquents ;

A R R E T E :

ARTICLE 1^{er}.- Est approuvé, à compter de la date de signature du présent arrêté, le Règlement du Service de distribution publique de l'électricité de la société AES-SONEL.

ARTICLE 2.- L'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité est chargée du suivi de l'application du présent Règlement du Service qui sera publié conformément aux dispositions prévues par les textes en vigueur sur le secteur de l'électricité.

ARTICLE 3.- Le présent arrêté sera enregistré et publié suivant la procédure d'urgence, puis inséré au journal officiel en français et en anglais./-

Yaoundé, le _____

LE MINISTRE DE L'ENERGIE ET DE L'EAU,

Jean Bernard SINDEU

AES SONEL

**REGLEMENT
DU SERVICE DE DISTRIBUTION PUBLIQUE
D'ELECTRICITE**

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 ^{er} - DISPOSITIONS GENERALES.....	6
Article 1er PRESENTATION GENERALE ET OBJET	6
Article 2 :	6
DEFINITIONS	6
Article 3 : PERIMETRE DE DISTRIBUTION	10
Article 4 : RACCORDEMENT AU RESEAU	10
4.1 Obligations de raccordement à l'intérieur du Périmètre de Distribution – Frais de premier établissement	10
4.2 Surplomb des propriétés privées	11
4.3 Délais d'établissement de devis de branchement	11
4.4 Délais de réalisation des branchements	11
4.5 Typologie des branchements	12
4.6 Principes de détermination des prix de branchements	12
4.7 Enlèvement - entretien et renouvellement	13
4.8 Postes de transformation pour la livraison d'électricité	14
CHAPITRE II – ABONNEMENTS ET TARIFICATION.....	15
Article 5 : OBLIGATIONS DE FOURNITURE – ABONNEMENTS	15
5.1 Obligation de fourniture	15
5.2 Souscription d'un contrat d'abonnement	15
5.3 Cas de refus d'un abonnement	17
5.4 Résiliation, renouvellement, mutation et transfert des abonnements	17
Article 6 : TARIFS	18
6.1 Structure et modification tarifaire	18
6.2 Facturation.....	18
Article 7 : CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT	20
7.1 Relevé des compteurs - Etablissement de la facturation	20
7.2 Paiement des factures	21
7.3 Conséquences du non-paiement ou du paiement tardif des factures	21
CHAPITRE III - BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTERIEURES	22
Article 8 : Branchements.....	22
Article 9 : Compteurs	22
9.1 Installation, entretien, garde et responsabilité	22
9.2 Vérification des compteurs – dysfonctionnement	23
Article 10 : INSTALLATIONS ELECTRIQUES INTERIEURES.....	24
10.1 Mise en place et entretien	24
10.2 Conditions de fonctionnement des installations électriques intérieures.....	24
10.3 Contrôle des installations électriques intérieures	25
CHAPITRE IV - OBLIGATIONS DES USAGERS	26
Article 11 : Respect des droits du concessionnaire	26
Article 12 : Respect des biens concédés et des équipements affectés aux branchements.....	26
Article 13 : FRAUDES ET SANCTIONS	27
13.1 Fraudes et vols d'électricité.....	27
13.2 Installations intérieures.....	28
13.3 Instruments et moyens de contrôle	28
CHAPITRE V – OBLIGATIONS DE AES SONEL.....	29
Article 14 : QUALITE DU SERVICE.....	29
14.1 Qualité du courant	29

14.2	Disponibilité de la fourniture	29
14.3	Perturbation de la fourniture.....	29
14.4	Priorité en cas d'insuffisance d'électricité	30
14.5	Rétablissement de la fourniture d'électricité.....	30
14.6	Information des Clients dans le cadre des interruptions de la fourniture d'énergie 30	
Article 15 : CAS DE NON RESPECT PAR AES SONEL DE SES OBLIGATIONS VIS A VIS DES CLIENTS.....		
15.1	Dispositions générales	30
15.2	Qualité du courant	30
15.3	Disponibilité de service	31
15.4	Qualité de facturation	31
15.5	Remise de courant après suspension d'un Client	32
15.5	Vérification des compteurs.....	32
15.6	Travaux de branchement	32
15.7	Déplacement des compteurs	32
CHAPITRE VI – RESPONSABILITES.....		
Article 16 : RESPONSABILITES POUR LES DOMMAGES CAUSES AUX PERSONNES ET AUX BIENS		
16.1	Responsabilité de AES-SONEL - Principes généraux	33
16.2	Principes généraux de responsabilité contractuelle de AES SONEL.....	33
16.3	Principes généraux de responsabilité délictuelle de AES SONEL.....	34
16.4	Principes d'indemnisation	34
CHAPITRE VII – RECLAMATIONS - REGLEMENT DES LITIGES		
Article 17 : RECLAMATIONS		
Article 18 : REGLEMENT DES LITIGES.....		
CHAPITRE VIII – DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES.....		
Article 19 : DISPOSITIONS TRANSITOIRES		
19.1	Application aux Clients et Usagers existants	36
19.2	Nouveaux Contrats d'Abonnement, Conditions Générales de fourniture d'énergie.....	36
Article 20 : MODIFICATION ET DIFFUSION DU REGLEMENT DU SERVICE .		
20.1	Modification du Règlement du Service	37
20.2	Publication.....	37
20.3	Mise à disposition du Règlement du Service	37
20.4	Mise à disposition du Règlement du Service à la demande	37

Sigles et abréviations

A	Ampère
V	Volt
kV	Kilovolt
W	Watt
kW	Kilowatt
kWh	Kilowatt heure
kVA	Kilovolt ampère

CHAPITRE 1^{er} - DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1ER PRESENTATION GENERALE ET OBJET

Le présent Règlement du Service (le « Règlement du Service » ou le « Règlement ») régit les relations entre AES SONEL et tous les Usagers de l'énergie électrique, autres que les Grands Comptes (définis à l'article 2 ci-dessous). Il s'applique à AES SONEL comme auxdits Usagers, personnes physiques ou morales, y compris les personnes morales de droit public. Il est obligatoire pour AES SONEL et pour les Usagers.

Il est rappelé, à toutes fins utiles, que AES SONEL est une société de droit privé camerounais, investie d'une mission de service public et habilitée à produire, transporter, distribuer et vendre de l'énergie électrique au Cameroun en vertu :

- d'un Contrat Cadre de Concession et de Licence en date du 18 juillet 2001 et de son Cahier des Charges, modifiés par amendements en date du 4 décembre 2006 ;
- d'un Contrat de Concession de Production en date du 18 juillet 2001 et de son Cahier des Charges modifiés par amendements en date du 4 décembre 2006 ;
- d'un Contrat de Concession de Transport en date du 18 juillet 2001 et de son Cahier des Charges modifiés par amendements en date du 4 décembre 2006 ;
- d'un Contrat de Concession de Distribution et de Vente d'électricité en date du 18 juillet 2001 et de son Cahier des Charges modifiés par amendements en date du 4 décembre 2006 ;
- d'une Licence de Vente d'électricité en date du 18 juillet 2001 et de son Cahier des Charges modifiés par amendements en date du 4 décembre 2006.

Ci-après dénommés « les Concessions et Licence de AES SONEL ».

Les Concessions et Licence de AES SONEL ont été adoptées conformément à la réglementation applicable au secteur de l'électricité et notamment la loi n° 98/022 du 24 décembre 1998 régissant le secteur de l'électricité et le décret n° 2000/464/PM du 30 juin 2000 régissant les activités du secteur de l'électricité.

Conformément aux dispositions de *l'article 8* du Contrat de Concession de Distribution et de Vente d'Electricité tel que modifiée par son avenant du 4 décembre 2006 signée entre le Gouvernement Camerounais et AES SONEL, le Règlement du Service a été adopté par **arrêté du Ministre de l'Energie n° 0000013 en date du 26 janvier 2008.**

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Pour les besoins du présent Règlement, les termes ci-après désignés auront la définition qui figure ci-après :

ARSEL : Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité.

Basse tension ou « **BT** » : désigne l'électricité ayant une plage de tension inférieure à 440 V.

Moyenne tension ou « MT » : désigne l'électricité ayant une plage de tension comprise entre 3 kV et 33 KV.

Bornes poste : mode d'alimentation spécifique tel que défini à l'article 4.8 2d du présent Règlement.

Branchement : toute canalisation ou partie de canalisation ayant pour objet d'amener le courant électrique du réseau à l'intérieur des propriétés desservies.

Le branchement inclut ainsi l'ensemble des canalisations, coffrets et accessoires y compris la boîte à fusibles et le disjoncteur en basse tension (sauf pour les cas de puissance souscrite supérieure à 36 kW pour lesquels le disjoncteur BT est fourni et entretenu par le Client) et relie l'installation de l'Usager au Réseau de Distribution. Il constitue un Bien Concédé.

Il existe 2 catégories de branchements : le branchement basse tension et le branchement moyenne tension.

Branchement basse tension : branchement constitué de l'ensemble des installations AES SONEL qui ont pour objet d'amener le courant électrique du réseau basse tension jusqu'au point de livraison. Cet ensemble est limité :

a) à l'aval : aux bornes de sortie du disjoncteur plombé placé après le compteur (disjoncteur de branchement BT).

Pour les clients BT dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kW (60 ampères en triphasé), la limite du branchement se situe en aval des bornes d'entrée du disjoncteur de puissance. Cette limite à l'aval du branchement matérialise le point de livraison BT.

b) à l'amont : au plus proche support du Réseau de Distribution en cas de branchement aérien ou boîte de dérivation pour les branchements souterrains de distribution. La longueur du branchement, telle que limitée ci-dessus ne doit pas dépasser, en règle générale, 100 mètres. Lorsque cette longueur dépasse 100 mètres, la partie en dépassement est considérée comme une extension de Réseau.

Branchement moyenne tension : branchement constitué de l'ensemble des installations AES SONEL qui ont pour objet d'amener le courant électrique du réseau AES SONEL MT jusqu'au point de livraison. Cet ensemble est limité :

a) à l'aval : aux isolateurs d'ancrage avant entrée au poste de transformation s'il s'agit d'un réseau aérien ou la boîte d'extrémité du câble dans le cas d'un réseau souterrain, isolateurs ou boîtes compris. Cette limite à l'aval du branchement matérialise le point de livraison.

b) à l'amont : au plus proche support du Réseau en cas de branchement aérien ou boîte de dérivation (ou de jonction) pour les réseaux souterrains de distribution.

Branchement avec extension de réseau : canalisations de raccordement ou tous autres ouvrages effectués en complément du branchement et nécessaires au raccordement d'un nouveau Client.

Disjoncteur branchement BT : pour le branchement d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kW (60 Ampères en triphasé), appareil à fonctions multiples qui assure :

- la fonction de coupure au point frontière entre réseau et installation intérieure ;
 - la protection contre les courts-circuits ;
 - la protection différentielle ;
 - la fonction de limitation de la puissance appelée à la valeur de la puissance souscrite.
- Pour le branchement d'une puissance souscrite supérieure à 36 kW (60 Ampères en triphasé), disjoncteur, éventuellement dépourvu de la fonction de contrôle de la puissance souscrite.

Client : toute personne physique ou morale contractuellement alimentée en énergie par AES SONEL à sa demande et conformément aux stipulations des Contrats de Concession et de Licence de AES-SONEL et du présent Règlement. Le Client est un Usager.

Client Basse Tension : Client alimenté par un branchement BT et qui bénéficie des tarifs BT pour la fourniture de l'énergie électrique. Le critère qui détermine l'application des tarifs BT à un Client est le niveau de puissance souscrite. Celle-ci est la puissance active que l'Usager juge nécessaire pour faire fonctionner ses appareils et installations, et que AES SONEL s'engage à mettre à sa disposition. Elle est choisie dans la gamme des puissances normalisées :

- en monophasé : 1, 2, 3, 6, 9, 12, 15, 18 kW (5, 10, 15, 20, 30, 45 et 60 Ampères) ;
- en triphasé : 18, 24, 30 et 36 kW (, 30, 40, 50 et 60 Ampères).

AES SONEL n'est pas tenue de fournir de l'énergie électrique Basse Tension pour des puissances supérieures à 36 kW (60 Ampères en triphasé).

Compte tenu des possibilités du réseau et de la position géographique de l'utilisateur par rapport au poste de distribution publique, la puissance délivrée en Basse Tension peut dépasser 36 kW (60 Ampères en triphasé) jusqu'à la limite de 65 kW (120 Ampères en triphasé). L'alimentation en Basse Tension pour les puissances souscrites supérieures à 36 kW ne peut être exigée par un Client. Elle peut simplement être proposée par AES SONEL lorsque cela constitue une solution favorable, à la fois aux intérêts de AES SONEL et du Client.

Les Clients alimentés par un branchement BT mais bénéficiant d'un tarif MT relèvent du régime Bornes poste traité dans la partie moyenne tension.

Client Moyenne Tension : Client alimenté par un branchement MT et qui bénéficie des tarifs MT pour la fourniture de l'énergie électrique. Le critère qui détermine l'application des tarifs MT à un Client est le niveau de puissance souscrite qui doit être supérieure à 36 kW. La puissance souscrite est la puissance active que l'Usager juge nécessaire pour faire fonctionner ses appareils et installations, et que AES SONEL s'engage à mettre en permanence à sa disposition, sous réserve des interruptions liées à la maintenance du réseau et aux cas de force majeure et incidents (chutes d'arbres sur les lignes, foudre, actes criminels, explosion de transformateurs, etc.).

Par souci de normalisation et de simplification, les contrats MT seront établis pour les valeurs de puissance souscrite multiples de 5. La puissance souscrite minimale en MT est donc de 40 kW.

Il peut également, le cas échéant, être établi une puissance souscrite saisonnière réduite, dont peut bénéficier, par dérogation au contrat de base, tout Client MT dont la production est conditionnée par des périodes de récoltes ou par des approvisionnements liés à un rythme saisonnier annuel. La puissance souscrite saisonnière réduite ne doit pas être inférieure au quart (avec une limite minimale de 40 kW) ni supérieure à la moitié de la puissance souscrite de base, et sa durée d'utilisation ne doit pas être inférieure à 3 mois, ni supérieure à 6 mois consécutifs. La réduction de puissance souscrite saisonnière ne peut intervenir au plus qu'une fois l'an.

Grand Compte : tout négociant ou acheteur final industriel ou commercial d'électricité à Haute Tension ou à Moyenne Tension, habilité à acheter de l'électricité directement auprès d'un transporteur, d'un producteur ou d'un vendeur et dont la puissance souscrite d'électricité sur un même site est supérieure ou égale à un seuil de 1 MW.

Installations Intérieures : installations commençant :

Pour la Moyenne Tension : en aval du point de livraison soit, aux isolateurs d'entrée du poste de livraison ou de transformation (en cas de desserte aérienne) ou à l'aval des bornes des boîtes

d'extrémité des câbles dans le cas de desserte souterraine. Lorsqu'il y a un raccordement direct à un poste de coupure du distributeur ou aux barres moyenne tension d'un poste de transformation de distribution publique, l'installation intérieure commence aux bornes en amont incluses du sectionneur de dérivation propre à l'Usager.

Pour la Basse Tension : aux bornes de sortie du disjoncteur plombé.

Périmètre de Distribution : partie du territoire de la République du Cameroun sur laquelle AES SONEL est habilitée à distribuer et à vendre de l'électricité avec un droit d'exclusivité défini aux Contrats de Concessions et de Licence de AES SONEL et au présent Règlement.

Point de Livraison : lieu où AES SONEL livre l'énergie à l'Usager. Le point de livraison matérialise la séparation entre les responsabilités et les installations de AES SONEL et celles de l'Usager. Aucune responsabilité de AES SONEL ne saurait être recherchée sur les dommages causés à l'Usager ou aux tiers par les installations de l'Usager.

Le point de livraison est localisé :

- pour les clients Basse Tension, à l'aval immédiat des bornes de sortie du disjoncteur de branchement, sauf pour les clients ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kW (60 ampères), où le point de livraison se situe à l'aval des bornes d'entrée du disjoncteur de puissance;
- pour les clients Moyenne Tension :
 - dans le cadre d'un raccordement bornes – poste, le point de livraison se situe en aval des bornes d'entrée du disjoncteur de puissance ;
 - en cas d'alimentation par un poste de transformation ou de livraison, le point de livraison est localisé aux têtes des boîtes d'extrémités dans le cas d'un réseau souterrain, ou aux isolateurs d'entrée du poste en cas de desserte aérienne.

Poste source : interface entre le Réseau de Transport et le Réseau de Distribution. Il est raccordé au Réseau de Transport avec un niveau de tension de 90 000, 110 000 et 225 000 Volts.

Puissance souscrite : bilan de puissance de tous les appareils et points lumineux que l'abonné souhaite alimenter à partir de son compteur électrique.

Réseau : ensemble des lignes électriques et postes, concédés et exploités par AES SONEL, et destinés à la conduite de l'énergie électrique depuis les sources de production jusqu'aux installations électriques des Usagers ou des Grands Comptes.

Réseau de Distribution : ensemble d'installations, concédées et exploitées par AES SONEL, permettant l'acheminement de l'énergie électrique pour des tensions inférieures à 33 kV à une fréquence de 50 Hz, et comprenant :

- l'ensemble des départs MT issus des postes sources ; le niveau de la tension en MT est de 30 kV, 15kV ou 10 kV entre phases ;
- les points de livraison MT (Poste distribution MT/BT ou MT/MT) ;
- les canalisations BT ou réseau BT (le réseau BT est composé des départs issus des postes MT/BT) ;
- les branchements BT ;
- les points de livraison BT.

Réseau de Transport : ensemble d'installations concédées et exploitées par AES SONEL et permettant l'acheminement de l'énergie électrique avec une tension supérieure à 33 kV depuis les sites de production jusqu'au Réseau de Distribution à une fréquence de 50 Hz.

Retour de courant : phénomène créé lorsque deux connections alimentées par deux compteurs (sources) différents ont un contact franc. Le courant du premier circuit peut alors s'orienter vers la source du deuxième circuit et provoquer un champ magnétique inverse dans le deuxième système de comptage.

Premier semestre (saison sèche) : période comprise entre le 1^{er} janvier et le 30 juin.

Deuxième semestre (saison humide) : période comprise entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre.

Standard Social : branchement monophasé de puissance inférieure à 3 kW équivalent à 15 Ampères maximum, et ayant comme particularité une réduction sur le coût du matériel accordée par AES SONEL. Cette réduction vise à favoriser l'accès à l'électricité des usagers à faibles revenus.

Standard monophasé : branchement monophasé pour les puissances allant de 3 kW à 18 kW.

Standard triphasé : branchement triphasé pour les puissances allant de 18 kW à 36 kW.

Usager : personne physique ou morale connectée à un réseau de distribution en vue d'être approvisionnée en électricité au point de livraison.

Zone urbaine : ensemble des communes urbaines dans leurs limites administratives.

Zone rurale : toute partie du territoire qui n'est pas comprise dans la zone urbaine.

ARTICLE 3 : **PERIMETRE DE DISTRIBUTION**

En vertu des Concessions et Licence de AES SONEL, cette dernière est habilitée à distribuer de l'énergie électrique aux Usagers de manière exclusive sur le Périmètre de Distribution. Ce Périmètre de Distribution couvre :

- toutes les villes dans leurs limites administratives telles qu'elles existent au 18 juillet 2001 ;
- tous les villages déjà électrifiés ;
- tous les villages en cours d'électrification ;
- tous les villages que AES SONEL électrifiera au titre de ses obligations d'électrification.

Les listes des villes et villages visés ci-dessus et entrant dans le périmètre de distribution sont tenues à jour par AES SONEL qui les communiquera à tout intéressé sur demande écrite adressée au siège social de AES SONEL. Ces listes peuvent également être consultées aux sièges des Directions Régionales de AES SONEL.

ARTICLE 4 : **RACCORDEMENT AU RESEAU**

4.1 Obligations de raccordement à l'intérieur du Périmètre de Distribution – Frais de premier établissement

La fourniture d'électricité se fait au moyen d'un branchement muni d'un compteur, sauf cas particulier.

AES SONEL est tenue de raccorder au Réseau de Distribution, toute personne physique ou morale qui en fait la demande pour autant que ce branchement soit situé à l'intérieur du Périmètre de Distribution et à condition que l'intéressé ait au préalable payé les frais de premier établissement couvrant les coûts encourus directement ou indirectement dans la réalisation des

travaux dudit Branchement. Toutefois, AES SONEL ne sera pas tenue de raccorder un client installé dans les couloirs des lignes électriques du Réseau de Transport ou sur des sites dans lesquels les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

Les distances de sécurité dans les couloirs de ligne de transport sont de 55 mètres de part et d'autre de chaque ligne de transport.

A cet égard, les sites impropres au raccordement des clients sont les suivants : les zones inondables, les zones marécageuses, les bâtiments dangereux, les sites exposés à des risques d'éboulements, les zones non constructibles ou toute zone interdite à la construction ou à l'implantation d'ouvrage électrique par les autorités compétentes.

Le paiement des frais de premier établissement peut faire l'objet de facilités de paiement accordées au cas par cas.

Pour les Usagers dont le coût de branchement correspond à celui du standard social, le paiement des frais de premier établissement peut s'étaler jusqu'à douze (12) mensualités.

Les bases de détermination des frais de raccordement sont précisées dans un bordereau de prix tenant compte des branchements et des extensions publié par l'ARSEL.

4.2 Surplomb des propriétés privées

Lorsqu'un branchement ou une extension de réseau doit surplomber la propriété d'un tiers, l'autorisation préalable de ce dernier est requise avant l'établissement du devis de branchement. La production de l'autorisation de surplomber incombe au demandeur du branchement. Cette autorisation doit être légalisée par une autorité compétente.

Lorsque le donneur de l'autorisation annule cette dernière après réalisation du branchement, les frais de déplacement de ce dernier sont à sa charge.

4.3 Délais d'établissement de devis de branchement

4.3.1 Délais d'établissement des devis de branchement BT : 5 jours maximum à compter de la date d'enregistrement de la demande du client.

La validité d'un devis de branchement est de 90 jours à compter de sa date d'établissement.

4.3.2 Délais d'établissement des devis de branchement MT : les délais d'établissement des devis pour les Branchements MT sont négociés entre AES SONEL et le demandeur.

4.4 Délais de réalisation des branchements

Les délais dans lesquels AES SONEL est tenue de réaliser les branchements dépendent des zones où les travaux doivent être réalisés et de la nature des travaux. Ces délais courent à compter du paiement des frais de premier établissement par l'Usager et de la communication à AES SONEL de toute information qu'elle pourrait raisonnablement demander à l'Usager concernant la demande de branchement.

4.4.1 Délais pour la réalisation des branchements Basse Tension : les délais mentionnés ci-après ne sont opposables que pour les branchements aériens. Pour les branchements souterrains, les délais sont négociés au cas par cas.

Délais pour la fourniture d'un nouveau branchement ou le renforcement d'un branchement existant :

- 05 jours ouvrables en milieu urbain ;
- 15 jours ouvrables en milieu rural.

Délais pour la pose de compteurs sur des branchements existants après paiement des avances sur consommation :

- 03 jours ouvrables en milieu urbain ;
- 05 jours ouvrables en milieu rural.

Délais pour un branchement avec modification du Réseau de Distribution

- 30 jours ouvrables en milieu urbain et
- 60 jours ouvrables en milieu rural.

4.4.2 *Délais pour la réalisation des branchements Moyenne Tension* : les délais pour la réalisation des branchements MT sont négociés entre AES-SONEL et le demandeur.

4.5 Typologie des branchements

Branchement Basse Tension : en basse tension, deux types de branchements sont proposés aux Usagers avec des paliers de puissance à souscrire pour répondre aux besoins du Client :

- branchement monophasé (2 fils) : 1, 2, 3, 6, 9, 12, 15, 18 kW ;
- branchement triphasé (4 fils) : 18, 24, 30, 36 kW.

Branchement Moyenne Tension : en moyenne tension, les caractéristiques du branchement sont définies sur la base de la demande écrite du Client.

4.6 Principes de détermination des prix de branchements

4.6.1 *Tarifification des branchements* : les tarifs relatifs à l'établissement ou au renforcement d'un Branchement Particulier sont approuvés et rendus publics par l'ARSEL et communiqués par AES SONEL à tout Usager qui en fait la demande.

Ces tarifs ne comprennent pas une éventuelle participation à acquitter par l'Usager et n'incluent pas les montants complémentaires à acquitter en cas d'extension ou de renforcement du Réseau de Distribution.

4.6.2 *Participation des nouveaux Usagers* : le raccordement d'un nouvel Usager Basse Tension ou Moyenne Tension sur une extension de ligne de distribution totalement ou partiellement financée par un ou plusieurs autres Usagers ne peut se faire que moyennant le paiement d'une indemnité ou participation aux Usagers antérieurs. Cette participation est calculée ainsi qu'il suit : une partie du coût des installations utilisées, calculée proportionnellement à la fraction des installations utilisées. Le montant à rembourser est calculé sur la base des charges de premier établissement supportées par les premiers Usagers et diminué de 1/5 par année écoulée depuis la mise en service. Dans le cas où les premiers Usagers resteraient redevables envers AES SONEL d'une partie des charges de premier établissement (exemple, moratoire en cours, insolvabilité...), l'indemnité payée par le nouvel Usager viendra en déduction des sommes dues à AES SONEL. Cette participation sera intégrée dans le devis de branchement à payer à AES SONEL.

Ces dispositions ne s'étendent pas aux lignes réalisées pour les besoins d'un service public de l'Etat et financées par celui-ci. Elles ne s'appliquent pas non plus en cas d'autorisation d'exonération de paiement de la participation légalisée par une autorité compétente et délivrée par les Usagers ayant financé les charges de premier établissement.

4.6.3 Cas d'extension ou de renforcement de Réseau de Distribution : lorsque le raccordement d'un nouvel Usager implique une extension ou un renforcement du Réseau de Distribution, outre le prix du branchement, le nouvel Usager devra s'acquitter des coûts afférents à cette extension ou à ce renforcement.

Les coûts relatifs aux extensions ou aux renforcements de réseau sont librement négociés entre le nouvel Usager et AES SONEL sur la base d'un bordereau de prix établi par AES SONEL.

4.7 Enlèvement - entretien et renouvellement

Entretien et renouvellement des branchements : les branchements sont entretenus et renouvelés par AES SONEL.

Le Client assumera cependant les conséquences financières des dégradations volontaires et vols des parties du branchement situées à l'intérieur de sa propriété ou de son habitation.

Enlèvement des branchements : un branchement ne pourra être déposé à l'initiative de AES SONEL que dans l'un des cas suivants :

- a) présence dans le même immeuble ou sur la même propriété de deux ou plusieurs branchements susceptibles de créer un retour de courant par l'interconnexion des conduites aux installations électriques ; le constat de ce fait est de la compétence des agents assermentés de AES SONEL ou d'un expert en électricité ou en risques électriques agréé auprès de la Chambre Professionnelle des Experts, et est valable jusqu'à preuve du contraire ;
- b) non-respect de l'échéancier accordé par AES SONEL conformément au paragraphe 4.1 ci-dessus ;
- c) modification apportée à un branchement existant sans autorisation préalable de AES SONEL : le constat de cette modification doit être fait par huissier, en présence de l'abonné ou de son représentant. Au cas où l'abonné ou son représentant refuserait de se faire identifier ou de signer le procès verbal, le constat d'huissier devra le signaler et fera foi ;
- d) établissement ou existence d'un branchement, établi par un tiers sans l'accord formel de AES SONEL (branchements frauduleux) : le constat de ce fait est de la compétence des agents assermentés de AES SONEL ;
- e) vente ou cession d'énergie par le Client à des tiers dans le Périmètre de Distribution de AES SONEL : le constat de ce fait est de la compétence des agents assermentés de AES SONEL ;
- f) refus d'accès au compteur des canalisations et autres appareils constitutifs du branchement par le ou les Client(s) le constat de ce fait est de la compétence des agents assermentés de AES SONEL ;
- g) raccordement mis en service avant la réception de l'installation ou avant l'installation du compteur, soit en détournant soit en déplombant le compteur : le constat de ce fait est de la compétence des agents assermentés de AES SONEL ;
- h) remise frauduleuse après coupure : le constat de ce fait est de la compétence des agents assermentés de AES SONEL ;
- i) branchement présentant une situation dangereuse pour les personnes et les biens : le constat de ce fait est de la compétence des agents assermentés de AES SONEL ;
- j) occupation des couloirs des lignes électriques du Réseau de Transport.

A l'exception des cas visés aux points a) et i) ci-dessus, la dépose d'un branchement se fait aux frais du Client.

Les listes des agents assermentés de AES-SONEL et des experts en électricité ou en risques électriques visées aux points a) à i) ci-dessus sont publiées par l'ARSEL.

4.8 Postes de transformation pour la livraison d'électricité

4.8.1 Livraison basse tension : lorsque la desserte d'un immeuble (avec plusieurs usagers) ou d'un groupe d'immeubles (avec plusieurs usagers) exige l'emploi d'un poste de transformation de moyenne tension en basse tension, le(s) propriétaire(s) de l'immeuble ou du groupe d'immeubles est (sont) tenu(s) de mettre à la disposition de AES SONEL un terrain, ou un local convenable pour l'installation d'un poste de transformation satisfaisant les normes techniques, environnementales et de sécurité.

Ce poste de transformation fait partie du Réseau de Distribution et constitue à ce titre un bien concédé. Il peut être utilisé pour alimenter d'autres Clients. En aucun cas, la mise à disposition du local ou du terrain nécessaire à l'installation d'un poste de transformation ne donnera lieu à une compensation financière.

4.8.2 Livraison moyenne tension

a) Poste appartenant aux Clients : le poste de transformation nécessaire pour la livraison d'énergie électrique en moyenne tension à un Client est construit, entretenu et assuré par le Client, dont il reste le propriétaire. Les plans et spécifications du matériel sont soumis à l'approbation préalable de AES SONEL avant l'installation du poste de transformation concerné.

Le poste de transformation pour la livraison moyenne tension doit être situé en limite de propriété et aménagé de façon à permettre aux agents de AES SONEL un accès permanent aux appareils de coupure, aux appareils de comptage et aux dispositifs de protection.

b) Régime des postes mixtes :

AES SONEL peut, sur accord écrit du Client, utiliser une partie de la capacité du poste de transformation pour la livraison moyenne tension aux fins de la distribution publique d'énergie et en modifier la structure, pour autant que ces travaux n'altèrent en rien les conditions d'alimentation du Client. Dans cette hypothèse, l'entretien ou le renouvellement du poste sont à la charge de AES SONEL. Ce type de poste constitue un bien concédé. AES SONEL est tenue de verser une indemnisation au Client propriétaire du poste conformément aux principes visés à l'article 4.6 du présent Règlement, sauf accord particulier avec le Client propriétaire.

c) Postes de distribution publique : les postes de transformation nécessaires pour la livraison d'énergie électrique en moyenne tension aux fins de la distribution publique financés par AES SONEL *ou directement par l'Etat* sont entretenus par AES SONEL. Ces postes constituent des biens concédés.

d) Bornes poste : un Client dont la puissance, en raison de son importance, ne peut être délivrée directement par le réseau Basse Tension existant peut, éventuellement, être raccordé directement sur un poste de distribution publique avec un départ basse tension dédié. Le Client est alimenté en Basse Tension, mais bénéficie d'un tarif Moyenne Tension. Ce mode de desserte appelé « Bornes Poste » ne peut être exigé par un Client. Ces postes constituent des biens concédés.

Les fournitures d'énergie sont assimilées à des fournitures MT car le poste d'abonné et le poste de distribution publique ne font qu'un seul ouvrage. L'entretien et le renouvellement du poste sont à la charge de AES SONEL et le Client paie des frais de location de transformateur en relation avec sa puissance souscrite. Ce régime constitue une exception.

CHAPITRE II – ABONNEMENTS ET TARIFICATION

ARTICLE 5 : **OBLIGATIONS DE FOURNITURE – ABONNEMENTS**

5.1 Obligation de fourniture

AES SONEL a l'obligation de fournir l'électricité à toute personne physique ou morale qui en fait la demande à l'intérieur du périmètre de distribution dans les conditions de prix et de services précisées ci-après.

Dans l'hypothèse où l'auteur de la demande n'est pas raccordé au réseau de distribution de AES SONEL, il sera nécessaire de procéder préalablement au raccordement conformément aux dispositions de l'article 4.

5.2 Souscription d'un contrat d'abonnement

5.2.1 Conditions de souscription d'un contrat d'abonnement : la souscription d'un contrat d'abonnement est nécessaire pour bénéficier du service de l'électricité. AES SONEL est tenue d'accorder un abonnement à toute personne qui en fait la demande, dans les conditions prévues aux présentes. Il sera conclu un Contrat d'Abonnement entre AES SONEL et l'Usager, établi conformément aux modèles joints en annexe au présent Règlement.

La souscription d'un abonnement Moyenne Tension est subordonnée :

- au paiement par l'Usager d'Avances sur Consommations (ASC). Sont exonérés du paiement des ASC, les Administrations de l'Etat, les bureaux AES SONEL et les Usagers de Points Francs et de Zone Franche ;
- à la signature d'un contrat d'abonnement entre AES SONEL et l'Usager établi conformément aux modèles joints en annexe au présent Règlement.

Régime des Avances sur Consommation : les ASC visent à couvrir le crédit d'énergie que AES SONEL accorde au Client entre la date de début de consommation et la date de paiement de la facture. La consommation correspondant à ce crédit d'énergie est évaluée à partir des paramètres ci-dessous :

Pour la MT :

- durée moyenne du crédit 40 jours dont 20 jours entre la date de début de consommation et la date de relève, 5 jours de délai de traitement, et 15 jours de délai de paiement ;
- durée moyenne journalière d'utilisation de la puissance souscrite : 8 heures.

Pour la BT :

- durée moyenne du crédit 45 jours dont 15 jours entre la date de début de consommation et la date de relève, 20 jours de délai de traitement, 10 jours de délai de paiement ;
- durée moyenne journalière d'utilisation de la puissance souscrite : 5 heures.

Les ASC sont payées à la souscription de l'abonnement ; elles sont exemptes de taxes et ne

produisent pas d'intérêts au profit de l'Usager. Les ASC sont remboursées à la résiliation de l'abonnement, après déduction des sommes dues par le Client, dans les délais suivants :

- 45 jours à compter de la date de résiliation de l'abonnement, lorsque le montant des ASC à rembourser est supérieur à 50 000 FCFA ;
- 15 jours à compte de la date de résiliation de l'abonnement, lorsque le montant des ASC à rembourser est inférieur ou égal à 50 000 FCFA.

Le remboursement des ASC peut se faire par tout moyen (espèces, chèque, virement bancaire).

Souscription des abonnements

Les contrats d'abonnement sont souscrits :

- par les propriétaires ;
- par les usufruitiers d'immeubles ;
- par les représentants accrédités des copropriétés ;
- par les locataires et occupants de bonne foi.

En ce qui concerne les personnes morales, les contrats d'abonnements leur sont accordés et sont signés par leur représentant légal ou par toute personne dûment habilitée.

Pour les Clients Moyenne Tension ou Basse Tension disposant de plusieurs établissements sur des sites différents, il est établi autant de contrats d'abonnement que de points de livraison dont ils disposent.

Le contrat d'abonnement est établi au nom du demandeur sur présentation :

a) au titre d'un usage domestique :

- d'un justificatif de domicile (contrat de bail valide, titre de propriété établi conformément à la réglementation en vigueur, ou tout autre document en tenant lieu) ;
- d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport) établie conformément à la réglementation en vigueur ;
- du plan de localisation du point de livraison ;

b) dans le cadre d'un usage non domestique :

- pour les personnes morales, d'un extrait d'inscription au registre du commerce et du crédit mobilier ou, pour les personnes morales non commerçantes de tout autre extrait de registre attestant de l'existence de la personne morale ainsi que la pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport) du représentant légal de la personne morale concernée ;
- pour les personnes physiques, de tout document attestant de leur activité professionnelle ;
- du plan de localisation du point de livraison.

Ces Usagers devront également produire un document justificatif (légalisé ou enregistré) leur donnant droit d'occuper les locaux destinés à être alimentés en énergie électrique.

5.2.2 Responsabilités découlant de l'abonnement

Principes généraux : les droits et obligations découlant de l'abonnement sont attachés à la personne physique ou morale qui en a fait la demande. Toutefois,

- en cas de défaillance des représentants d'une copropriété, tous les copropriétaires seront conjointement et solidairement responsables des obligations de l'abonnement ;

- tout nouvel occupant ou tout nouveau propriétaire de locaux qui font déjà l'objet d'un contrat d'abonnement a l'obligation de déclarer sa présence dans les lieux à AES SONEL sans délai et de solliciter au préalable un abonnement..

A défaut de déclaration, le nouvel occupant ou le nouveau propriétaire sera tenu de s'acquitter de l'ensemble des obligations découlant de l'abonnement du précédent occupant ou propriétaire des locaux concernés. Il sera tenu pour solidairement responsable de toute facture impayée et de toute anomalie ou fraude constatée sur le compteur (ou tout autre élément constitutif du système de comptage et de mesure de l'électricité consommée par le Client).

Corrélativement, il ne pourra en aucun cas demander des dommages et intérêts à AES SONEL en cas de sinistre imputable à cette dernière, ni agir en justice aux fins de se voir rétablir la fourniture d'énergie électrique, quel qu'en soit le motif.

Puissance souscrite : au moment de la signature de tout contrat d'abonnement par un Client BT comme par un Client MT, le Client est tenu de déclarer le niveau de puissance qu'il utilisera dans le cadre de son abonnement.

Une pénalité devra être payée par le Client MT pour toute réduction de puissance souscrite demandée avant le terme des deux ans de période d'utilisation (à compter de l'abonnement ou de la date d'entrée en vigueur de l'avenant au contrat d'abonnement portant modification de la puissance souscrite). Cette pénalité est égale au montant de la prime fixe minimale, multiplié par la différence entre la puissance initialement souscrite et la nouvelle puissance sollicitée, et par le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la deuxième année d'utilisation de la puissance souscrite.

Le Client MT paiera également une pénalité en cas de résiliation avant le terme des deux ans d'utilisation de la puissance souscrite. Cette pénalité est égale au montant de la prime fixe minimale multiplié par la puissance souscrite et par le nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin de la deuxième année.

5.3 Cas de refus d'un abonnement

L'abonnement et la fourniture d'énergie peuvent être refusés par AES SONEL si les installations intérieures de l'Usager ne sont pas établies en conformité avec la réglementation et les normes en vigueur et/ou sont susceptibles d'entraîner :

- des perturbations dans l'exploitation de tout ou partie du réseau (fluctuations de tension, les fluctuations de fréquence) ;
- l'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique ;
- des situations dangereuses pour les personnes et les biens.

En cas de contestation du constat de non-conformité effectué par AES SONEL, la conformité des installations pourra être établie par des personnes physiques ou morales agréées par l'ARSEL, sur demande du Client.

Tout Usager ayant des factures d'électricité impayées dans le portefeuille de AES SONEL pourra se voir refuser tout nouvel abonnement tant que ces factures n'auront pas été intégralement réglées, quel que soit le point de livraison concerné.

5.4 Résiliation, renouvellement, mutation et transfert des abonnements

Le Client peut à tout moment résilier son abonnement en se présentant au point commercial AES SONEL dont il dépend.

A défaut de résiliation, l'abonnement court de plein droit. Le Client demeurera responsable des obligations nées du Contrat, jusqu'à la date effective de résiliation, et ce, sans préjudice des obligations des personnes tenues solidairement au paiement.

A la cessation de l'abonnement, AES SONEL procède à la suspension de la fourniture d'énergie, à la dépose éventuelle du compteur, et à l'établissement d'un décompte de résiliation qui déterminera la dette résiduelle du Client envers AES SONEL, ou le reliquat des Avances Sur Consommations que AES SONEL reversera au Client.

En cas de décès d'un Client, ses héritiers ou ses ayants droit deviennent débiteurs de toutes les sommes éventuellement dues à AES SONEL, ou créanciers des sommes dues par AES-SONEL au client décédé en vertu de l'abonnement initial. Toutefois, ils doivent soit procéder à la mutation sans frais de l'abonnement en leur nom, soit procéder à la résiliation dudit abonnement en bonne et due forme sous peine d'être déchu de tout droit à réparation en cas de sinistre, et de toute action en rétablissement en cas de suspension d'énergie.

ARTICLE 6 : **TARIFS**

6.1 Structure et modification tarifaire

Les dispositions tarifaires sont issues :

- des Concessions et Licence de AES SONEL ;
- de la réglementation en vigueur dans le secteur de l'électricité ;
- des décisions de l'ARSEL en la matière.

6.1.1 La structure tarifaire : la structure des tarifs est approuvée par l'ARSEL sur proposition de AES SONEL. Elle pourra notamment intégrer :

- une partie fixe (prime fixe) et une partie variable ;
- des tarifs saisonniers ;
- des tarifs applicables à une catégorie socio-économique particulière (entendue comme une catégorie dont le niveau de revenu est inférieur à un certain seuil (tarif social).

6.1.2 Les modifications tarifaires : les tarifs relatifs à la fourniture d'électricité basse tension et moyenne tension aux Usagers autres que les Grands Comptes en vigueur à la date de promulgation du présent Règlement sont ceux issus de la plus récente décision publiée par l'ARSEL fixant les tarifs de vente hors taxes d'électricité applicables par la société AES SONEL.

Ces tarifs sont révisés sur proposition de AES SONEL et adoptés après approbation de l'ARSEL, cette approbation pouvant être expresse ou tacite, conformément aux stipulations des Concessions et Licence.

En tout état de cause, l'ARSEL est seule habilitée à connaître de tout différend relatif à l'interprétation et à l'application des tarifs et des règles tarifaires.

6.2 Facturation

6.2.1 Facturation Basse Tension : la facture d'électricité en basse tension comprend :

- la quantité d'énergie consommée ;
- le prix unitaire du kWh défini en tranches de consommations mensuelles de l'usage ;
- le cas échéant de la saison ;

- le montant total de l'énergie consommée ;
- les frais afférents au renouvellement des compteurs et disjoncteurs facturés à chaque Client selon des taux approuvés par l'ARSEL ;
- les taxes diverses imposées par la législation en vigueur ;
- la date limite de paiement ;
- la date de dépôt de la facture ;
- éventuellement, la prime fixe pour les Clients soumis à une tarification à deux termes (un terme variable fonction de la quantité d'énergie consommée et un terme fixe fonction de la puissance souscrite), après accord de l'ARSEL ;
- tout message avertissant le consommateur des changements à intervenir.

6.2.2 *Facturation Moyenne Tension* : la facture d'électricité en moyenne tension comprend :

- la quantité d'énergie active ;
- le prix unitaire du kWh défini en fonction du régime du Client (Point Franc ou non), de la tranche horaire journalière de consommation (pointe et hors-pointe), de la durée d'utilisation de la puissance souscrite ;
- et le cas échéant, de la saison ;
- le montant total de l'énergie consommée ;
- 10% de majoration sur le montant des consommations des Clients Point Franc ;
- la quantité d'énergie réactive relevée sur le compteur du Client moyenne tension ;
- la prime fixe définie en fonction de la durée d'utilisation de la puissance souscrite ;
- la mention de la puissance souscrite et de la puissance atteinte ;
- la majoration pour dépassement de la puissance souscrite ;
- la majoration pour mauvais cosinus Phi ;
- les frais afférents au renouvellement des compteurs et disjoncteurs, à l'entretien des transformateurs (lorsqu'ils sont des Biens facturés à chaque Client) selon des taux approuvés par l'ARSEL ;
- les pertes de transformation dans le cas du comptage côté BT ;
- les taxes diverses imposées par la législation en vigueur ;
- la date limite de paiement ;
- la date de dépôt de la facture ;
- toute information utile sur la tarification et la facturation.

Une facture de régularisation pour consommation minimale annuelle (encore appelée facture Minimum Garanti) non atteinte sera établie à la fin de l'exercice budgétaire pour les Clients dont les consommations annuelles n'auront pas atteint l'équivalent de 1000 heures d'utilisation de la puissance souscrite. Lorsque la période de consommation est inférieure à 12 mois, ce minimum sera calculé au prorata temporis.

La facture d'électricité peut comporter d'autres éléments tels que :

- les mensualités pour tous types de travaux réalisés au profit du Client avec des facilités de paiement ;
- les rappels de factures impayées, le cas échéant ;
- les avoirs, le cas échéant.

Le contenu de la facturation, en Basse Tension et en Moyenne Tension, peut être ajusté en fonction des évolutions des structures tarifaires définies et approuvées par l'ARSEL conformément aux dispositions de l'article 6.1 ci-dessus.

ARTICLE 7 : **CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT**

7.1 Relevé des compteurs - Etablissement de la facturation

7.1.1 Relevé des compteurs : la facturation est effectuée soit sur la base des relevés des compteurs des Clients soit au moyen de tout autre mode de facturation qui pourra être mis en place par AES SONEL avec l'accord de l'ARSEL.

Le Client ne pourra en aucun cas s'opposer à la relève du compteur par tout agent releveur de AES SONEL ou par tout agent dûment habilité par AES SONEL. Tout refus de relève donnera lieu à l'établissement d'un procès-verbal établi par toute autorité compétente (huissier de justice, officier de police judiciaire, etc.) et pourra être suivi d'une suspension immédiate de la fourniture d'énergie à la discrétion de AES SONEL.

L'agent chargé de la relève sera identifiable par un badge portant mention de son identité et de son numéro matricule.

Au cas où les agents mandatés par AES SONEL n'ont pas pu accéder au compteur du Client, celui-ci a la possibilité de communiquer lui-même à AES SONEL, l'index du compteur. Un imprimé mis à disposition par AES SONEL et dûment signé par le Client sera utilisé à cet effet. Le Client devra déposer l'imprimé dûment rempli au point commercial de AES SONEL dont il dépend dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de remise de l'imprimé au Client telle qu'indiquée par ce dernier.

En cas de refus de relève de compteur ou d'absence de dépôt de l'imprimé, AES SONEL pourra établir une facture pour la période concernée, estimée à partir de celle de l'année antérieure ou des mois antérieurs.

Cette facture ne pourra être contestée par le Client que suite à l'établissement d'un relevé établi en bonne et due forme par un agent de AES SONEL.

En tout état de cause, en cas de divergence entre le relevé et le montant estimé par AES SONEL, le différentiel sera imputé sur la ou les factures ultérieures.

AES SONEL a la possibilité de faire payer par avance sa fourniture d'électricité aux Clients disposant d'un compteur à prépaiement ou aux Clients qui en font la demande.

Après approbation préalable de l'ARSEL, AES SONEL pourra mettre en place une facturation forfaitaire par installation pour les Clients Basse Tension dans certaines zones rurales. AES SONEL pourra également, après approbation préalable de l'ARSEL, étendre cette facturation forfaitaire à l'ensemble des Clients.

AES SONEL est tenue d'émettre la première facture d'un nouveau Client dans un délai de 3 mois au plus après le commencement de la fourniture du courant. La consommation d'énergie indiquée sur la première facture d'un nouveau Client devra être déterminée par lecture du compteur du Client.

En cas d'erreur de facturation et ce, même dans le cas où cette erreur est due au fait de AES SONEL, cette dernière est autorisée à émettre des factures rétroactives sur une période n'excédant pas 36 mois à compter de la notification écrite de l'anomalie au Client.

AES SONEL est tenue de répondre par écrit à toute réclamation de Clients concernant leurs factures dans un délai de 20 jours ouvrables au plus à compter de la date de réception de la réclamation écrite au point commercial de AES SONEL dont dépend le Client concerné.

Il est précisé que la relève est la simple lecture des index d'un compteur. En aucun cas, il ne s'agit d'une vérification de l'état du compteur et du panneau de comptage ni d'une visite d'entretien.

7.1.2 Etablissement de la facturation

Facturation Basse Tension : la quantité d'énergie à facturer est calculée par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par AES SONEL ou, exceptionnellement, par l'index communiqué par le Client.

Facturation Moyenne Tension

Cas de comptage placé côté basse tension : la quantité d'énergie à facturer est établie sur la base des différences d'index (ancien et nouveau) du compteur actif majoré d'un coefficient intégrant les pertes du transformateur de puissance, prévu au contrat d'abonnement liant AES SONEL au Client.

Cas de comptage placé côté moyenne tension : la quantité d'énergie à facturer est établie sur la base des différences d'index (ancien et nouveau) du compteur actif.

7.2 Paiement des factures

Sous réserve des exceptions prévues au présent article, les factures sont établies mensuellement, en principe à date fixe et distribuées par les agents de AES SONEL ou des agents dûment mandatés par AES SONEL, aux divers points de consommation.

Le Client BT dispose d'un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de sa facture pour la payer. Le Client MT dispose d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de sa facture pour la payer.

Le règlement s'effectue en espèces ou chèques certifiés aux bureaux de **AES SONEL**, par prélèvement ou virement bancaire, ou par tout autre moyen de paiement qui pourrait être mis en place.

AES SONEL peut mandater un agent (notamment dans certaines zones rurales) pour l'encaissement des factures contre reçu.

7.3 Conséquences du non-paiement ou du paiement tardif des factures

En cas de non paiement des factures dans les délais prescrits ci-dessus, AES SONEL est fondée à procéder à une suspension de la fourniture d'électricité. Si le règlement n'est pas intervenu avant la date limite de paiement, AES SONEL peut appliquer à son profit un taux d'intérêt de retard égal au taux débiteur maximum (TDM) prévu par la BEAC augmenté de 2 points aux Clients Basse Tension et Moyenne Tension.

Si en dépit de ces dispositions la facture n'est pas réglée dans les 60 jours suivant la date limite de paiement, AES SONEL peut procéder à la résiliation de l'abonnement concerné nonobstant les poursuites contentieuses ou judiciaires et éventuellement à la dépose du branchement.

Les frais de coupure et de remise de l'électricité sont à la charge du Client qui doit les régler en totalité en même temps que les factures avant le rétablissement du service. Les frais de coupure et de remise ne sont exigibles qu'en cas de coupure effective. Le paiement des intérêts est exigible en cas de retard de paiement, même si la fourniture d'énergie n'est pas suspendue.

En cas de non paiement par certains organismes sensibles, AES SONEL pourra soit suspendre la fourniture d'électricité, soit réduire la puissance disponible.

CHAPITRE III - BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTERIEURES

ARTICLE 8 : BRANCHEMENTS

Les branchements sont des Biens Concédés, affectés au service public de l'électricité et ce quel que soit leur mode de financement.

Les Usagers sont tenus de veiller à ne pas altérer le bon fonctionnement des équipements constitutifs des branchements et de faciliter l'accès de ces installations aux agents de AES SONEL pour les besoins de contrôle, d'entretien, de renouvellement, et le cas échéant, de dépose.

ARTICLE 9 : COMPTEURS

9.1 Installation, entretien, garde et responsabilité

L'énergie électrique consommée est de manière générale mesurée par un compteur fourni exclusivement par AES SONEL et dont les caractéristiques et spécifications techniques sont approuvées par l'Administration en charge de la métrologie légale. L'installation d'un compteur se fait à la demande expresse de l'Usager. Au moment de l'installation du compteur, le Client atteste de sa réception à travers la signature d'une fiche d'engagement en présence d'un agent de AES SONEL.

Les systèmes de comptage et les appareils de contrôle sont fournis, installés et plombés par AES SONEL. Ils sont entretenus par AES-SONEL à l'exception des frais de réparation ou de remplacement résultant d'une dégradation imputable au Client ou à un vol et qui seront donc à la charge du Client.

Le type de compteur fourni au Client est sélectionné par AES SONEL sur la base de la puissance souscrite par l'Usager. Pour le cas où la puissance ne correspondrait pas aux besoins initialement fournis par le Client, l'une des parties peut proposer à l'autre la signature d'un avenant au contrat d'abonnement initial pour adaptation du branchement aux besoins du Client. L'opération sera réalisée aux frais du Client.

Les appareils de comptage sont placés sous la responsabilité du Client qui en assure la garde en bon père de famille et doit signaler sans délai au point commercial de AES SONEL dont il dépend toute altération (bris du plombage, rotation anormale du compteur etc.) ou tout dysfonctionnement du compteur, conformément aux dispositions du paragraphe 9.2 ci-dessous.

Les compteurs doivent être en permanence accessibles pour les agents de AES SONEL ou tout agent mandaté par AES SONEL aux fins de relève.

Les agents qualifiés de AES SONEL ou les agents mandatés par AES SONEL ont le droit d'accès de 6 heures à 18 heures aux appareils de mesure et de contrôle des Clients ; ils devront être munis à cet effet d'un badge portant un numéro qu'ils devront présenter à toute réquisition des Clients.

En cas d'anomalie, il sera dressé un constat soit par un agent assermenté de AES SONEL, soit par toute autorité compétente conformément aux dispositions de l'article 13 du présent règlement du service.

Il est formellement interdit de distribuer de l'électricité. Chaque client doit être directement *abonné* auprès d'AES SONEL, sauf dérogation écrite spéciale.

9.2 Vérification des compteurs – dysfonctionnement

Tout Client peut à tout moment demander la vérification de son compteur (ou tout autre système de comptage et de contrôle) soit par des agents assermentés de AES SONEL, soit par un expert désigné soit d'un commun accord, soit par l'ARSEL, ou, à défaut, par les tribunaux.

Dans le cas où, après vérification par les agents assermentés de AES SONEL, la réclamation du client n'est pas justifiée, AES SONEL a droit au remboursement de ses frais de déplacement et de vérification des agents pour un montant maximal de 7200 F CFA pour les Clients Basse Tension et sur devis pour les Clients Moyenne Tension correspondant aux conditions économiques en vigueur au 18 juillet 2001. Ce montant sera indexé sur l'indice harmonisé des prix à la consommation.

A cet effet, un rendez-vous sera pris et une inspection sur place sera proposée dans les délais suivants :

9.2.1 Pour les Clients Basse Tension :

- 07 jours ouvrables après le premier contact avec l'Usager en milieu urbain ;
- 10 jours ouvrables après le premier contact avec l'Usager en milieu rural.

9.2.2 Pour les Clients Moyenne Tension :

- 7 jours ouvrables après le premier contact avec le Client en milieu urbain ;
- 10 jours ouvrables après le premier contact avec le Client en milieu rural.

9.2.3 Frais d'expertise

Les frais exposés par les experts commis soit d'un commun accord par AES-SONEL et le Client, soit par l'ARSEL, soit par les tribunaux, sont à la charge de la partie qui a tort.

9.2.4 Cas d'anomalie sur les systèmes de comptage

En cas d'anomalie ou de défectuosité des appareils de comptage ou de contrôle, il sera procédé à la régularisation de la facturation (au profit du Client ou de AES SONEL selon le cas) à compter de la date de survenance de l'anomalie ou du défaut, compte tenu des constatations effectuées et éventuellement par référence à des périodes comparables, antérieures ou postérieures à celles concernées par l'anomalie.

La période de régularisation n'excédera pas 36 mois. La facture de régularisation ne saurait excéder la période d'abonnement du Client.

Tout différend relatif à la régularisation pourra être soumis à l'ARSEL conformément aux dispositions du présent Règlement. Dans ce cas, AES SONEL 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 présent Règlement ne sera pas parvenue à son terme.

ARTICLE 10 : **INSTALLATIONS ELECTRIQUES INTERIEURES**

10.1 Mise en place et entretien

Les installations électriques intérieures ne font pas partie du Réseau de Distribution. Elles sont réalisées, exploitées et entretenues aux frais et aux soins du propriétaire ou de l'Usager, conformément aux normes et règlements techniques en vigueur et sont sous son entière responsabilité.

L'installation et l'entretien des Installations électriques Intérieures sont réalisés de manière à éviter tout problème de fonctionnement du Réseau de Distribution, à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ces installations dans le cadre du service, et à empêcher l'usage illicite et frauduleux de l'énergie électrique.

AES SONEL ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage matériel, corporel ou de tout autre nature résultant d'un mauvais entretien, d'une mauvaise utilisation, ou d'un dysfonctionnement d'une installation intérieure.

10.2 Conditions de fonctionnement des installations électriques intérieures

10.2.1 Obligation de conformité des installations intérieures aux normes de fonctionnement et aux contraintes de sécurité

Les installations électriques intérieures (et les appareillages) de tout Client doivent fonctionner de manière à :

- éviter des perturbations dans l'exploitation des installations des autres Clients et du réseau de AES SONEL ;
- ne pas compromettre la sécurité des agents de AES SONEL et du public ;
- éviter l'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique.

L'énergie pourra être interrompue si les installations et appareillages du Client ne fonctionnent pas conformément à la réglementation et aux normes en vigueur. En l'absence de telles dispositions, les normes prévues par le contrat de concession sont applicables.

L'Usager ne peut mettre en service un moyen quelconque de production autonome d'électricité susceptible de fonctionner en parallèle avec le Réseau de Distribution qu'en conformité avec les normes en vigueur, dans le respect des dispositions de la loi sur le secteur de l'électricité et de toutes autres réglementations en vigueur, et après avoir obtenu, dans les formes requises, l'autorisation de l'ARSEL. La mise en service est subordonnée, dans tous les cas, à la conclusion d'une convention particulière d'exploitation entre l'Usager et AES-SONEL.

Tout appareil ou partie d'installation qui constituerait un danger ou une gêne pour le fonctionnement normal du Réseau de Distribution, notamment par défaut de protection efficace, doit être immédiatement isolé ou remplacé par le propriétaire, sous peine de suspension de la fourniture par AES-SONEL.

10.2.2 Perturbations liées aux installations électriques intérieures

AES SONEL est habilitée à exiger des Usagers qu'ils se conforment strictement aux mesures qui leur sont imposées, notamment pour les défauts d'isolement ou de compensation, à la mise en marche, à l'arrêt brusque ou au fonctionnement d'équipements divers, tels que les moteurs électriques et les groupes de soudage, ou toute autre source de parasites ou d'harmoniques.

Les appareils de compensation de l'énergie réactive installés chez les Usagers ne doivent apporter aucun trouble au fonctionnement du Réseau et AES SONEL peut prendre toute mesure utile pour empêcher les installations électriques intérieures de l'Usager d'envoyer, sans son accord, de l'énergie réactive, selon les modalités ci-dessous.

AES SONEL est en droit de demander à tout usager de faire vérifier ses installations électriques intérieures sous réserve d'indiquer les raisons de cette demande.

AES SONEL est en droit de refuser d'alimenter un Client s'il constate que ses installations électriques intérieures ne sont pas conformes. Le fait qu'un Client soit alimenté ne constitue cependant pas une reconnaissance implicite de la conformité de ses installations électriques intérieures.

En cas de désaccord des différents experts sur l'état des installations électriques intérieures ou sur les mesures à prendre, le différend pourra être soumis à l'ARSEL conformément aux dispositions de l'article 18 ci-dessous, ou devant les tribunaux.

Les frais de vérifications (ou d'expertise, le cas échéant) seront à la charge du Client dans le cas où la défectuosité des installations électriques intérieures est établie.

AES SONEL ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des dommages directs ou indirects résultant de la non fourniture ou de la suspension de fourniture d'énergie pour défaut de conformité des installations électriques intérieures.

10.3 Contrôle des installations électriques intérieures

Avant ou après la mise sous tension des installations électriques intérieures, AES SONEL peut, à toute époque, demander à tout Usager de les faire contrôler, sous réserve du respect de la fréquence minimale des contrôles fixée par les textes en vigueur.

Avant de procéder à un contrôle, AES SONEL avise l'Usager des raisons pour lesquelles celui-ci doit avoir lieu.

Si le contrôle conclut au bien-fondé de la demande de AES SONEL, les frais de contrôle sont à la charge de l'Usager. Dans le cas contraire, les frais du contrôle sont à la charge de AES-SONEL.

AES-SONEL peut, sans formalité ni préavis, refuser ou interrompre la fourniture de l'énergie électrique si l'Usager ou le Grand Compte n'a pas satisfait à la demande régulière de AES-SONEL dans le délai requis, ou si il est reconnu que les installations électriques intérieures comme défectueuses ou non conformes aux normes et aux règlements en vigueur.

CHAPITRE IV - OBLIGATIONS DES USAGERS

ARTICLE 11 : RESPECT DES DROITS DU CONCESSIONNAIRE

L'Usager est tenu de respecter les droits de AES SONEL en tant que concessionnaire et découlant des Concessions et Licence visés au présent Règlement, ainsi que les biens concédés et de manière générale, tous les autres biens affectés au service public de l'électricité. A ce titre, l'Usager :

- a) est tenu de respecter le droit de distribution exclusif de AES SONEL 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 AES SONEL ;
- b) ne peut effectuer une opération quelconque sur le branchement en amont d'un point de livraison (dérivations, démontage, etc.) ;
- c) ne peut céder l'électricité ou la mettre à disposition d'un tiers en dehors de la propriété desservie.

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.

ARTICLE 12 : RESPECT DES BIENS CONCEDES ET DES EQUIPEMENTS AFFECTES AUX BRANCHEMENTS

Respect des ouvrages affectés au service public de l'électricité : les installations de production, les installations de transport et les installations de distribution d'électricité exploitées par AES SONEL et constituant des ouvrages publics sont des biens concédés par l'Etat à AES SONEL. Conformément aux stipulations des Concessions et Licence de AES SONEL, ces biens sont inaliénables, imprescriptibles, insaisissables et protégés en application de la réglementation en vigueur contre les dégradations de toute nature, tentative d'appropriation, d'emprise ou d'occupation.

Toute détérioration de ces installations et ouvrages et, plus généralement, toute atteinte ou tentative d'atteinte à leur intégrité matérielle ou à leur fonctionnement est passible de poursuites et de peines prévues au code pénal, sans préjudice des droits à réparation à acquitter à AES SONEL.

De même, les biens, même non concédés, mais qui participent à l'exploitation, l'entretien et le renouvellement des Biens concédés sont considérés comme affectés au Service Public de l'électricité. Leur participation à une mission de service public leur confère le caractère d'insaisissabilité.

Tous travaux ou constructions, de quelque nature que ce soit, à l'intérieur des couloirs des lignes de transport ou de distribution d'énergie électrique sont formellement interdits.

Les frais de remise en état ou de destruction des travaux ou constructions réalisés en violation de la présente prohibition seront exclusivement à la charge du contrevenant, sans préjudice des droits à réparation à acquitter à AES SONEL.

Respect des éléments constitutifs des branchements et des compteurs : les branchements et tous les autres actifs affectés par AES SONEL à la réalisation d'activités de distribution et spécifiquement adaptés à ce type d'activités sont des installations de distribution et constituent donc des biens concédés par l'Etat à AES SONEL, à l'exception des compteurs qui sont la propriété de AES SONEL, conformément au Contrat Cadre de Concession et de Licence.

A ce titre, sauf dérogation express de AES-SONEL, les Usagers :

- a) ne peuvent acquérir des compteurs et autres matériels et équipements nécessaires au raccordement au réseau de AES SONEL qu'auprès de cette dernière ;
- b) ne peuvent déplacer ou apporter une modification quelconque aux compteurs ou à leur plombage et à leur fonctionnement, au calibre du disjoncteur, aux colonnes montantes, aux câblages des tableaux, aux appareils installés sur le tableau de comptage et à leurs accessoires de protection ;
- c) sont tenus de veiller à la sauvegarde des équipements de branchement installés dans leurs propriétés. Le remplacement de ces équipements en cas de dommages accidentels, de vol ou autres dégradations imputables au Client sera à la charge de ce dernier.

ARTICLE 13 : **FRAUDES ET SANCTIONS**

13.1 Fraudes et vols d'électricité

Tous actes ayant pour objet ou pour effet de prendre de l'énergie électrique en dehors des quantités mesurées par le compteur, de fausser les indications du compteur de même que toute rupture de scellement ou de plombage constituent des fraudes et donnent lieu à une action en réparation par toute voie de droit, et ouvrent le droit pour AES SONEL d'intenter sans délai toute poursuite judiciaire tendant à faire les responsabilités tant civiles que pénales des auteurs des faits incriminés. En cas d'action judiciaire engagée par AES SONEL et tendant à faire reconnaître l'existence d'une fraude perpétrée par un Usager, AES SONEL sera en droit de suspendre sans formalités particulières la fourniture de l'énergie électrique et ce jusqu'à ce qu'il soit statué sur les poursuites.

AES SONEL doit faire constater toute fraude dans un procès verbal dressé par toute autorité compétente (Huissiers, Experts, Officier de Police Judiciaire, Agents assermentés de AES SONEL, etc.).

Outre les poursuites et sanctions judiciaires, AES SONEL sera en droit :

- de suspendre la fourniture d'énergie et de prendre toute mesure conservatoire nécessaire à la préservation des éléments de preuves établissant l'infraction ;
- d'adresser à l'Usager en fraude, une facture correspondant à la quantité d'énergie soustraite sur une période ne pouvant excéder 36 mois à compter de la date de constat de l'infraction. L'énergie soustraite fera l'objet d'une évaluation basée sur la puissance installée de l'Usager ou sur la base d'une estimation de la consommation journalière et du tarif de l'abonnement, ou de l'historique des consommations facturées ou encore sur les constatations effectuées par les agents assermentés de AES SONEL ;
- de facturer à l'Usager en fraude, les frais de normalisation et de rétablissement de l'installation ;
- de facturer des pénalités correspondant à 20 % du montant facturé au titre de l'énergie soustraite.

La preuve des infractions est matérialisée :

- soit par le procès-verbal de constat établi par des agents assermentés de AES SONEL et portant les mentions et informations suivantes :
 - le descriptif des installations en infraction (accompagné, le cas échéant d'un schéma ou d'une photographie des installations concernées) ;
 - le cas échéant, d'un rapport d'expert agréé auprès des juridictions camerounaises.
- soit par le procès-verbal de constat établi par un officier de police judiciaire et/ou un auxiliaire de justice assermenté portant les mentions et informations suivantes :
 - le descriptif des installations en infraction, accompagné, le cas échéant d'un schéma ou d'une photographie des installations concernées ;
 - le cas échéant, d'un rapport d'expert agréé auprès des juridictions camerounaises.
- soit par la fiche technique de constat d'anomalies signée contradictoirement entre le Client ou son représentant et AES SONEL, et portant les mentions et informations suivantes :
 - le descriptif des installations en infraction accompagné, le cas échéant d'un schéma ou d'une photographie des installations concernées ;
 - le cas échéant, d'un rapport d'expert agréé auprès des juridictions camerounaises.

Les frais d'interruption et de rétablissement de la fourniture de l'énergie électrique, dont les montants sont fixés en annexe 1 au présent Règlement, sont supportés par le Client.

13.2 Installations intérieures

Les dispositions du paragraphe 13.1 ci-dessus sont applicables dans les cas d'utilisation d'installations intérieures susceptibles d'altérer la mesure de la quantité d'énergie consommée par un Client, de mettre en péril la sécurité ou de nuire à la qualité de la distribution ou en cas d'obstacles aux contrôles des agents assermentés de AES SONEL.

13.3 Instruments et moyens de contrôle

AES SONEL est en droit, en cas de soupçon de fraude ou d'anomalie, de prendre toutes les mesures pour établir ces faits, notamment par l'installation d'un compteur sur poteau pour vérifier la consommation réelle de l'Usager ou par un bilan de puissance. A cet effet, et en cas de refus de l'Usager, AES SONEL est en droit d'obtenir des juridictions compétentes l'autorisation d'entrée dans les domiciles, usines, résidences et en tout lieu d'utilisation de l'énergie électrique fournie par elle, pour effectuer le bilan de puissance. Cette autorisation se doit de mentionner que ce bilan de puissance se fera en présence de l'Usager ou de son représentant.

Au cas où l'Usager s'oppose de quelque manière que ce soit à l'établissement du bilan de puissance, AES SONEL est en droit d'établir une facturation forfaitaire.

CHAPITRE V – OBLIGATIONS DE AES SONEL

ARTICLE 14 : QUALITE DU SERVICE

AES SONEL est tenue de fournir de l'énergie de manière continue et selon des normes de qualité prévues au présent Règlement dans le cadre des stipulations du présent article.

14.1 Qualité du courant

L'électricité est distribuée sous la forme d'un système triphasé ou monophasé à la fréquence 50 Hz et sous la tension nominale 220/380 volts. La livraison se fait en principe en monophasé et sur demande en triphasé. Les tolérances admises par rapport aux valeurs nominales de la fréquence et de la tension sont respectivement de (+ ou -) 5% (+ ou -) 10%.

La valeur minimale du COS PHI est de 0,80. Il peut être ajusté à la hausse par décision de l'ARSEL, sur proposition de AES SONEL.

14.2 Disponibilité de la fourniture

La disponibilité du service fourni aux Clients sur l'ensemble du périmètre concédé devra être conforme à la norme suivante :

- $ENF_t < NEF_t$, où : - « t » désigne l'année de référence ;
- ENF_t est l'énergie Basse Tension ou Moyenne Tension non fournie pendant l'année t, mesurée en GWh ;
 - NEF_t est la norme d'énergie Basse ou Moyenne Tension non fournie de l'année t, en GWh.

La norme est fixée annuellement sur la base de la formule suivante : $0,5\% \times EV$ où EV est l'énergie vendue aux Clients Basse Tension comme Moyenne Tension pendant l'année considérée.

14.3 Perturbation de la fourniture

Les obligations de fourniture d'énergie de manière continue et dans les normes de qualité prévues au présent article pourront être suspendues dans les cas suivants :

- interruptions nécessaires pour procéder à des interventions programmées sur tout ou partie du Réseau de Transport, du Réseau de Distribution ou des ouvrages de production ;
- interruptions et défauts de qualité survenant sans faute imputable à AES SONEL pour des raisons indépendantes de sa volonté tels que : la force majeure telle que définie par la loi, le fait de tiers (dommages aux équipements de AES SONEL) ; des phénomènes atmosphériques exceptionnels (foudre, pluies diluviennes...).

En tout état de cause, AES-SONEL devra prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger ses installations et ouvrages. Il appartiendra aux Clients de prendre les précautions nécessaires pour se prémunir des conséquences dommageables des interruptions et des défauts de qualité de la fourniture de l'énergie.

14.4 Priorité en cas d'insuffisance d'électricité

En cas d'insuffisance d'énergie, l'alimentation sera prioritairement accordée aux Clients ci-dessous :

- autorités administratives ;
- hôpitaux et centres de santé ;
- services de sécurité publique ;
- services collectifs (pompage de l'eau, médias audio visuels, télécommunications, etc....).

14.5 Rétablissement de la fourniture d'électricité

AES SONEL est tenue de remettre le courant après paiement par le Client de ses factures impayées majorées des frais de coupure et de rétablissement, et éventuellement des intérêts de retard au plus tard dans les délais suivants :

- 12 heures en milieu urbain, pour autant que la facture ait été payée avant 12 H 00 ;
- 02 jours ouvrables en milieu rural.

Les délais ci-dessus ne sont opposables à AES-SONEL qu'en cas de paiement de la totalité de la facture et justificatifs fournis au point commercial AES SONEL dont dépend le Client.

14.6 Information des Clients dans le cadre des interruptions de la fourniture d'énergie

En cas d'interruption de la fourniture d'énergie AES SONEL est tenue d'informer les clients dans les conditions décrites ci-après :

- en cas d'interruption programmée justifiée par des travaux sur le Réseau, AES SONEL est tenue d'en informer préalablement les clients concernés par voie de presse dans un délai d'au moins 72 heures préalablement à la réalisation desdits travaux ;
- en cas d'interruption d'énergie liée à des incidents ou événements extérieurs (déclenchements de ligne, perturbations atmosphériques, accidents, effondrements de réseau, ou tout autre événement fortuit en dehors du contrôle de AES SONEL), AES SONEL sera tenue d'informer tout client en faisant la demande, sur l'origine de cette interruption dans un délai de 72 heures à compter de la réception de ladite demande.

ARTICLE 15 : **CAS DE NON RESPECT PAR AES SONEL DE SES** **OBLIGATIONS VIS A VIS DES CLIENTS**

15.1 Dispositions générales

AES SONEL est tenue de respecter les normes de qualité de service définies à l'article 14 du présent Règlement et conformément aux dispositions des Contrats de Concessions et de Licence. En cas de non respect de ces normes, elle devra s'acquitter des pénalités définies ci-après.

15.2 Qualité du courant

Lorsqu'un Client l'informe qu'il croit recevoir de l'électricité ne respectant pas les normes de qualité définies à l'article 14 ci-dessus, il adresse une réclamation à AES SONEL conformément aux dispositions de l'article 18 ci-dessous. AES SONEL est tenue de fournir une réponse à tout Client qui en fait la demande.

Si elle ne peut expliquer le problème sans une visite chez le Client, elle doit prendre rendez-vous.

Les délais dans lesquels AES SONEL est tenue de réagir sont les suivants :

Explication aux Clients sans visites :

- 07 jours ouvrables après le premier contact avec le Client en milieu urbain ;
- 10 jours ouvrables après le premier contact avec le Client en milieu rural.

Prise de rendez-vous avec les Clients :

- 07 jours ouvrables après le premier contact avec le Client en milieu urbain ;
- 10 jours après le premier contact avec le Client en milieu rural.

Par premier contact, il faut entendre la date de réception par AES SONEL de la réclamation ou de la demande écrite et signée par le Client. Cette réclamation ou cette demande doit obligatoirement être déposée au point commercial de AES SONEL dont dépend le Client et comporter, sous peine de non-opposabilité, (i) les références du Client incluant obligatoirement le point de livraison, un plan de localisation même sommaire, et si possible (ii) le contact du Client (adresse détaillée, numéro de téléphone).

En cas de non respect des normes de qualité de service et sous réserve de remise à AES SONEL d'une demande ou d'une réclamation adressée dans les délais et forme mentionnés au paragraphe ci-dessus, les pénalités ci-après seront appliquées à AES SONEL :

- 5 000 FCFA à payer au Client si les délais de fourniture des explications ou de prise de rendez-vous avec le Client n'ont pas été respectés. Ce montant correspond aux conditions économiques du 18 juillet 2001 et sera indexé sur l'indice harmonisé des prix à la consommation. Cette incitation est versée dans un délai de trois mois sous forme d'avoir sur les factures d'électricité ;
- le montant correspondant à une consommation de 50 kWh au tarif moyen Basse Tension par jour et par poste de transformation pour chaque variation de 5% par rapport aux tolérances de tension et de fréquence si les problèmes ne sont pas résolus dans un délai de trois mois. En tout état de cause, ces incitations sont versées au Fonds de Développement du Secteur de l'Electricité, conformément aux stipulations des Contrats de Concessions et de Licence.

15.3 Disponibilité de service

L'énergie non distribuée devra être inférieure à la norme rappelée à l'article 14 du présent Règlement.

Au cas où cette norme ne serait pas respectée, une pénalité de 700 FCFA par kWh sera payée pour tout kWh non fourni au-dessus de la limite. Cette pénalité, payée à travers le Fonds de Développement du Secteur de l'Electricité conformément aux stipulations des Concessions et Licence, est soumise à un plafond de 1,5% du chiffre d'affaires hors taxes Basse Tension ou Moyenne Tension de la période de référence.

15.4 Qualité de facturation

AES SONEL doit répondre par écrit aux réclamations des Clients concernant leurs factures d'électricité dans un délai de vingt jours ouvrables au plus à compter de la réception de la réclamation.

En cas d'erreur dans la facture d'un Client ayant pour conséquence une facture plus élevée que ce qu'elle aurait dû être et que AES SONEL ne respecte pas les délais de réponse définis ci-dessus, AES SONEL paie une pénalité égale à la plus basse des valeurs suivantes :

- 50% du montant de l'erreur ;
- le montant de la facture rectifiée.

AES SONEL doit calculer spontanément les pénalités qu'elle doit accorder sans délai aux Clients concernés. Les avoirs correspondants sont répercutés sur leurs factures ultérieures.

Pour les besoins du présent paragraphe, la réclamation du Client doit être écrite et être déposée au point commercial dont dépend le Client et comporter sous peine de non-opposabilité à AES SONEL : (i) les références du Client incluant le point de livraison, le plan de localisation et si possible (ii) le contact du Client (adresse détaillée, numéro de téléphone).

15.5 Remise de courant après suspension d'un Client

AES SONEL est tenue de remettre le courant après paiement effectué auprès du point commercial AES SONEL dont dépend le Client. Si elle ne respecte pas les modalités et délais de remise du courant définis à l'article 14.5, AES SONEL devra spontanément accorder au Client concerné, par jour de retard, un avoir de 2% de la moyenne mensuelle de l'énergie facturée à celui-ci pendant les 12 derniers mois durant lesquels le service a été fourni.

15.5 Vérification des compteurs

Si la réponse de AES SONEL à la plainte d'un Client concernant l'inexactitude de son compteur n'est pas fournie conformément aux dispositions de l'article 9.2 du présent Règlement, elle doit s'acquitter auprès du Client d'une incitation contractuelle, sous forme d'avoir sur la facture d'électricité, d'un montant de 5 000 FCFA indexé sur l'indice harmonisé des prix à la consommation.

15.6 Travaux de branchement

En cas de non respect par AES SONEL des délais de réalisation des branchements définis dans l'article 4.2, elle devra payer par jour ouvrable et par branchement une pénalité égale à : $P = \frac{2C}{N}$ où C est le coût du branchement et N est le nombre de jours maximum autori-

sés pour la réalisation du branchement. Cette pénalité sera plafonnée à 2C et payable sous forme d'avoir sur les factures d'électricité dans un délai de 3 mois.

Cette pénalité n'est pas applicable pour les branchements dont le règlement par l'Usager a fait l'objet d'un moratoire convenu avec AES SONEL.

15.7 Déplacement des compteurs

AES SONEL sera tenue de payer une incitation contractuelle si les délais de déplacement des compteurs précisés à l'article 4.2 ne sont pas respectés.

Le montant de cette pénalité par jour ouvrable de retard est :

$$- P = \frac{2C}{N}$$

où N est le nombre de jours correspondant aux délais de réalisation, et C le coût de la pose du compteur tel que publié par AES SONEL et approuvé par l'ARSEL. Le montant global de la pénalité à payer est plafonné à 2C et payable sous forme d'avoir sur les factures d'électricité dans un délai de 3 mois.

Toutes les pénalités prévues à l'encontre de AES SONEL dans le présent règlement sont des pénalités libératoires.

CHAPITRE VI – RESPONSABILITES

ARTICLE 16 : RESPONSABILITES POUR LES DOMMAGES CAUSES AUX PERSONNES ET AUX BIENS

16.1 Responsabilité de AES-SONEL - Principes généraux

La responsabilité de AES SONEL est soit contractuelle, soit délictuelle.

La responsabilité de AES SONEL est contractuelle dès lors que le dommage résulte de l'inexécution par AES SONEL de ses obligations contractuelles vis-à-vis de la victime, sous réserve des clauses exonératoires et limitatives de responsabilité prévues au contrat d'abonnement.

La responsabilité de AES SONEL est délictuelle dès lors qu'il n'existe aucun lien contractuel entre AES SONEL et la victime, sous réserve que cette dernière ne soit pas en situation d'illégalité vis-à-vis d'AES SONEL.

La responsabilité contractuelle et la responsabilité délictuelle sont exclusives l'une de l'autre et ne peuvent se cumuler.

La responsabilité de AES SONEL ne peut être engagée que vis-à-vis d'une personne physique précisément identifiée ou d'une personne morale régulièrement immatriculée et disposant de la personnalité juridique. Les « établissements », « garages », « succession », « collectivité », « ayants droit » et autres termes similaires ne confèrent pas la personnalité juridique.

La responsabilité aussi bien contractuelle que délictuelle d'AES SONEL ne peut être engagée que dans les délais, formes et conditions prévus au présent Règlement du Service. Elle ne peut être engagée que sur établissement par la victime de la faute commise par AES SONEL, du dommage qui en a résulté et du lien de causalité entre la faute et le dommage.

16.2 Principes généraux de responsabilité contractuelle de AES SONEL

La responsabilité contractuelle de AES SONEL pourra être engagée pour absence de fourniture de l'énergie électrique à un Client, ou pour défaut de qualité de cette fourniture.

Outre les dispositions légales en vigueur, les contrats d'abonnements liant AES SONEL aux Clients et les dispositions du présent Règlement précisent les cas d'exonération de responsabilité de AES SONEL.

En tout état de cause, la responsabilité de AES SONEL ne saurait être engagée :

- en cas de défaut ou de non-conformité des Installations électrique intérieures ou du mauvais fonctionnement des équipements des Clients. Il appartient au Client de prendre

toute disposition pour établir des Installations électrique intérieure conformes aux normes en vigueur ;

- pour les dommages causés dans le cadre d'interruptions d'énergie programmées et rendues publiques par AES SONEL et/ou prévues au présent Règlement et/ou au contrat d'abonnement liant AES SONEL au Client ;
- pour les dommages survenus dans les cas de force majeure ;
- dans les cas de dommages causés par les équipements de AES SONEL du fait des tiers (exemple : chute de poteaux provoquée par un tiers, rupture de ligne causée par un tiers ou une chute d'arbre, dommage à des transformateurs du fait de malveillance).

En outre, la responsabilité contractuelle de AES SONEL ne pourra en aucun cas être engagée à l'égard de personnes raccordées frauduleusement au réseau de distribution ou de personnes non titulaires d'un contrat d'abonnement dûment signé avec AES SONEL et établi conformément aux modèles joints au présent Règlement.

16.3 Principes généraux de responsabilité délictuelle de AES SONEL

La responsabilité de AES SONEL est délictuelle dès lors qu'il n'existe aucun lien contractuel entre AES SONEL et la victime, sous réserve que cette dernière ne soit pas en situation d'illégalité vis-à-vis d'AES SONEL.

La responsabilité délictuelle de AES SONEL ne peut être engagée que sur établissement par la victime de la faute commise par AES SONEL, du dommage qui en a résulté et du lien de causalité entre cette faute et ce dommage.

La responsabilité de AES SONEL ne pourra être engagée en cas de dommage corporel ou matériel dans les cas suivants :

- Violation des consignes de sécurité et interdictions d'accès (matérialisées par des panneaux et/ou clôtures) relatives aux installations de AES SONEL ;
- Occupation et activités dans les couloirs des lignes électriques du Réseau de Transport et au voisinage des ouvrages Moyenne Tension et Haute Tension ;
- Atteinte aux biens concédés à AES SONEL ou à ceux appartenant à cette dernière.

La responsabilité délictuelle de AES SONEL ne saurait davantage être engagée lorsque le dommage invoqué résulte du fait d'un tiers (exemple : chute de poteau provoquée volontairement ou accidentellement par un tiers).

16.4 Principes d'indemnisation

Seuls les dommages directs sont indemnisables, sous réserve que :

- Pour les dommages matériels, le Client apporte la preuve d'achat des biens endommagés par remise des factures et des preuves de paiement. En cas d'absence desdites preuves, un expert est commis d'accord partie.

L'évaluation du préjudice matériel se fera sur la base de la valeur d'achat du bien minorée de l'abattement annuel prévu à l'article 7 D « *Amortissements* » du Code Général des Impôts pour chaque année d'ancienneté du bien. Au cas où le bien à évaluer ne serait pas mentionné dans cet article, il sera appliqué l'abattement du bien le plus proche figurant à l'article 7 D.

- Pour les dommages corporels et décès, la gravité du préjudice sera établie par expertise médicale, et l'indemnisation se fera conformément aux articles 257 à 266 du Code CIMA et des barèmes figurant après ces articles.

Les dommages indirects ou immatériels tels que par exemple perte du profit espéré, manque à gagner ou perte de chance ne sont pas indemnisés.

CHAPITRE VII – RECLAMATIONS - REGLEMENT DES LITIGES

ARTICLE 17 : RECLAMATIONS

Toute réclamation en réparation d'un dommage adressée à AES SONEL doit l'être par écrit en français ou en anglais par le demandeur, ou ses ayants droit, sous réserve d'apporter le titre par lequel l'ayant droit agit, au point commercial AES SONEL dont dépend le demandeur ou, à défaut, au siège de la Direction Régionale de AES SONEL le plus proche du lieu de résidence du demandeur.

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.

A peine de déchéance, les réclamations en réparation de dommages doivent impérativement être accompagnées des documents suivants :

- De toutes pièces justificatives du dommage ;
- S'il y a lieu de la photocopie du contrat d'abonnement entre AES SONEL et le Client ;
- S'il y a lieu de la photocopie de la dernière facture d'électricité et la quittance de paiement ;
- De la photocopie légalisée recto/verso de la pièce d'identité du plaignant et le cas échéant de celle du représentant ;
- Pour les entreprises, d'une copie de leur certificat d'immatriculation au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier, de l'acte de nomination du gérant pour les personnes morales, accompagnés de la photocopie légalisée recto/verso de sa carte d'identité ;
- Pour les entreprises, d'une copie de leur déclaration statistique et fiscale et/ou de leur patente des trois dernières années.

En cas de réclamation nécessitant l'établissement d'une expertise, le demandeur a l'obligation d'inviter par écrit AES SONEL à participer à l'expertise. En tout état de causes, l'Expert doit être choisi d'accord parties. Cet accord est formalisé par écrit.

En cas de désaccord sur le choix de l'Expert, la partie la plus diligente saisit l'ARSEL qui désigne un Expert.

Sont déchues de tout droit à réclamation et à indemnisation les personnes :

- qui ne sont pas abonnées ;
- qui utilisent un abonnement au nom d'une autre personne sans être elles-mêmes régulièrement abonnées à AES SONEL ;
- qui sont en situation de fraude constatée par huissier, expert, agent assermenté de AES SONEL, personnel assermenté de l'ARSEL ou experts commis par cette dernière, officier de police judiciaire ou toute autorité compétente ;
- qui déposent leur réclamation écrite hors des délais prévus ci-dessus ;
- dont les Installations électrique intérieures ne sont pas conformes.

ARTICLE 18 : **REGLEMENT DES LITIGES**

Tout litige opposant AES SONEL aux Usagers relatif aux prestations de AES SONEL pourra faire l'objet d'une procédure de conciliation devant l'ARSEL.

Tout litige porté devant l'ARSEL en vertu de ladite procédure de conciliation ne pourra pas faire l'objet d'une autre procédure devant les juridictions compétentes pour le même objet, avant l'aboutissement de la conciliation.

La décision de conciliation devant l'ARSEL pourra, à la demande de la partie la plus diligente, être homologuée par le juge compétent.

CHAPITRE VIII – DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

ARTICLE 19 : **DISPOSITIONS TRANSITOIRES**

19.1 Application aux Clients et Usagers existants

Le présent Règlement du Service est applicable, dès sa publication, à AES SONEL et à ses Clients et Usagers existants.

En cas de contradiction entre les dispositions ou conditions générales et particulières des polices d'abonnement ou contrats d'abonnement existants et le présent Règlement, les dispositions du Règlement du Service prévalent.

19.2 Nouveaux Contrats d'Abonnement, Conditions Générales de fourniture d'énergie

De nouveaux modèles de contrats d'abonnement et de conditions générales de fourniture d'énergie sont joints en annexe au présent Règlement du Service.

Les dispositions du présent Règlement du Service ainsi que les clauses contenues aux Conditions Générales et Particulières et jointes en annexe aux présentes, sont d'application immédiate à l'égard de AES SONEL et de tous les nouveaux Clients et Usagers.

Les nouveaux Clients et Usagers sont des personnes physiques ou morales qui établissent leurs relations contractuelles avec AES-SONEL après la date de publication du présent Règlement du Service.

Les anciens Clients et Usagers disposent d'un délai maximum de trois (3) mois pour se conformer aux nouvelles dispositions du présent Règlement du Service et de ses annexes.

ARTICLE 20 : **MODIFICATION ET DIFFUSION DU REGLEMENT DU** **SERVICE**

20.1 Modification du Règlement du Service

Toute modification du Règlement du Service s'effectue conformément aux dispositions de l'article 8 du Contrat de Concession de Distribution et Vente d'Electricité Basse Tension est publiée par arrêté dans les mêmes conditions que le Règlement initial après, le cas échéant, consultation des principales associations de consommateurs d'électricité agréées par l'ARSEL.

AES SONEL est tenue de proposer une modification du Règlement du Service pour prendre en compte toute modification aux Contrats de Concessions et de Licence.

20.2 Publication

Le présent Règlement du Service sera publié en français et en anglais au bulletin officiel et sur le site internet de l'ARSEL, et au journal officiel de la République du Cameroun.

20.3 Mise à disposition du Règlement du Service

AES SONEL est tenue de mettre une copie du Règlement du Service à la disposition du public dans ses points commerciaux.

20.4 Mise à disposition du Règlement du Service à la demande

AES SONEL fera parvenir une copie du présent Règlement du Service dans un délai d'un mois à toute personne qui en fait la demande pour autant que celle-ci ait auparavant réglé les frais de reproduction et d'expédition de ladite copie./-

Annexe 1

Barème des frais d'interruption et de rétablissement de la fourniture d'énergie électrique Basse Tension (FCFA, hors taxes)

	Branchement 2 fils	Branchement 4 fils
Frais de coupure et de rétablissement à la boîte à c/c	1.000	1.000
Frais de rétablissement au poteau	3.500	4.500

Annexe 2 - Polices d'abonnements