



S.A. avec Conseil d'Administration au capital de 47.148.690.000 FCFA | Siège social : Avenue de Gaulle, B.P. 4077 - Douala
RCCM : Douala n° RC/Dia/1974/B/4624 Numéro statistique 211511001 - S | N° de Contribuable M057400001633D
Tél : (+237) 233 42 99 72 - 233 43 00 33 - 233 43 00 35 | Fax : (+237) 233 42 22 47
E-mail : contact@eneo.cm | Site Web : www.eneocameroon.cm

Douala, 19 mai 2021

A Monsieur Emile Fidieck
Directeur de Publication d'EcoMatin
Yaoundé

Les annulations de factures de fraude électrique se font... dans des cas bien précis !

Monsieur le Directeur de Publication,

Suite à votre article paru dans **Eco Matin** du 17 mai 2021 titré « *Eneo annule ses sanctions sur la fraude à l'électricité* » contenant de nombreuses contre-vérités, et conformément aux dispositions de la loi sur la communication sociale du 19 décembre 1990, Eneo Cameroon veut exercer son Droit de Réponse.

Nous vous invitons, de ce fait, à publier notre réponse, in extenso et exactement dans les mêmes espaces occupés par l'article en question, à la fois à la Une, en page intérieure de votre prochaine parution, ainsi que sur votre site web.

Votre titre « **Droits du consommateur : Eneo annule ses sanctions sur la fraude à l'électricité** » déroute vos lecteurs et laisse penser qu'Eneo a renoncé à lutter contre la fraude électrique, et à appliquer des sanctions aux clients dont les situations de fraude sont avérées. C'est une interprétation incorrecte de la dynamique en marche et du courrier du Directeur Général de l'ARSEL au Directeur Général d'Eneo pour dire son satisfecit suite aux nombreuses mesures prises par Eneo Cameroon suite à son interpellation.

Les annulations des factures de fraude électrique se font dans les cas où, suite à une contre-expertise, la fraude n'est pas confirmée. Le courrier de l'ARSEL note bien les directives pour lesquelles son Directeur Général est d'accord dans la forme et le fond. Il s'agit, entre autres, selon le document, de :

- Celle relative à l'annulation des factures pour irrégularité non avérée suite aux descentes de vérifications contradictoires ARSEL/Eneo ou contre-expertise client/Eneo ;
- Celle portant interdiction de suspendre la fourniture de l'énergie lorsque le client mis en cause a introduit une requête de contestation de sa facture à l'ARSEL ou à Eneo, sauf en cas de danger manifeste sur les personnes et/ou les biens ;
- Celle instituant l'annulation des factures fraude pour certains cas bien définis de ligne parallèle (annulation seulement si le branchement est en aval du compteur).

Il n'est nullement question de dire, comme vous l'avez écrit, que « *la distribution "illégale" de l'électricité ne devrait plus être pénalisée...* ». Une affirmation qui foule du pied tous les efforts consentis par Eneo et le Gouvernement. Il est plutôt question d'indiquer les conditions dans lesquelles une facture fraude peut être annulée, de préciser dans quels cas une contestation de facture empêche ou pas une suspension de la fourniture de l'électricité jusqu'à la conclusion de la contre-expertise, elle-même limitée dans le temps (10 jours au plus).



S.A. avec Conseil d'Administration au capital de 47,148,690,000 FCFA | Siège social : Avenue de Gaulle, B.P. 4077 - Douala
RCCM : Douala n° RC/Dia/1974/B/4624 Numéro statistique 211511001 - S | N° de Contribuable M057400001633D
Tél : (+237) 233 42 99 72 - 233 43 00 33 - 233 43 00 35 | Fax : (+237) 233 42 22 47
E-mail : contact@eneo.cm | Site Web : www.eneocameroon.cm

Le satisfecit de l'ARSEL fait suite à de nombreuses concertations, qui se poursuivent d'ailleurs, entre les experts des parties depuis plusieurs mois, à l'effet de s'accorder sur la méthodologie à appliquer dans la lutte inévitable contre la fraude et à la manière d'éviter au maximum des dérives.

Quelques points importants sont à noter :

- Le régulateur a validé l'emploi par Eneo de différents types de personnels dans le cadre de la lutte contre les pertes non techniques : **agents qualifiés détenteurs de badges et ordre de mission en bonne et due forme ; agents assermentés ; huissiers de justice ; officiers de police judiciaire ; experts techniques.**
- L'utilisation du compteur témoin n'est pas systématique, car celui-ci n'est qu'un moyen parmi plusieurs autres pour déterminer l'effectivité de la fraude et la quantité d'énergie ainsi soustraite par les clients indélégats. En effet, Eneo 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 en amont de celui existant pour vérifier la consommation réelle du Client ; ou par une analyse basée sur le bilan de puissance. Au cas où le Client s'oppose de quelque manière que ce soit à l'établissement du bilan de puissance, Eneo est en droit d'établir une facturation forfaitaire.

Eneo reste disposée à davantage éclairer Eco Matin et ses lecteurs sur le dispositif de lutte contre la fraude électrique et son déroulement.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur de Publication, nos sincères salutations.

Le Directeur Général




Eric MANSUY