REPUBLIQUE DU BENIN
PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE

Autorité de Régulation de l'Électricité



Conseil National de Régulation

Règlement de service de la Société Béninoise d'Energie Electrique (SBEE)

Février 2020

DECISION N° 2020-001/CNR/ARE
PORTANT ADOPTION DU REGLEMENT DE SERVICE DE LA SOCIETE BENINOISE D'ENERGIE ELECTRIQUE (SBEE)

LE CONSEIL NATIONAL DE REGULATION DE L'AUTORITE DE REGULATION DE L'ELECTRICITE

- Vu la Directive de la CEDEAO C/DIR/1/06/13 du 21 juin 2013 sur l'organisation du marché régional de l'électricité ;
- vu le Code Bénino-Togolais de l'Électricité du 10 février 2015 ;
- vu la Loi n° 2006-16 du 27 mars 2007 portant code de l'électricité en République du Bénin ;
- vu le Décret n°2009-182 du 13 mai 2009 portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation de l'Électricité en République du Bénin ;
- vu le Décret n° 2015-074 du 27 février 2015 portant modification des articles 3, 8, 18 et 19 du Décret n°2009-182 du 13 mai 2009 ;
- vu le Décret n°2019-446 du 09 octobre 2019 portant modification du décret n°2015-074 du 27 février 2015 ;
- vu le Décret n°2019-453 du 09 octobre 2019 portant nomination des membres du Conseil National de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

DECIDE

Article 1er :

Les activités de distribution et de vente de l'énergie électrique sur toute l'étendue du territoire de la République du Bénin et pour tout Client raccordé au Réseau

QUARTIER HAIE VIVE - VILLA 186 - 02 BP 454 GBEGAMEY – COTONOU – RÉPUBLIQUE DU BENIN
Tél. : + 229 64 50 17 11/97 41 46 76 Email. : info@are.bj

national de distribution sont soumises au Règlement de Service, ci-joint, à compter de la date de signature de la présente Décision.

Article 2 :

La présente décision abroge toutes dispositions antérieures qui lui sont contraires.

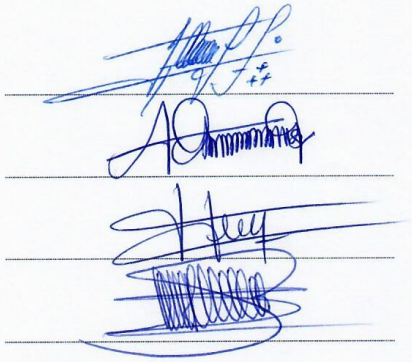
Fait à Cotonou, le 11 février 2020

Gbêdonougbo Claude GBAGUIDI
Président de l'ARE

Marie-Odile ATTANASSO
Membre du Conseil

Safiatou BASSABI ISSIFOU
Membre du Conseil

Serge Mahouwèdo AHISSOU
Membre du Conseil



QUARTIER HAIE VIVE - VILLA 186 - 02 BP 454 GBEGAMEY – COTONOU – RÉPUBLIQUE DU BENIN
Tél. : + 229 64 50 17 11/97 41 46 76 Email. : info@are.bj

TABLE DES MATIERES

Chapitre 0 : Préambule 5
1.1 Interprétations et références 5
1.2 Définitions 6
Chapitre I : Dispositions générales 12
L'énergie électrique distribuée par la Société Béninoise d'Energie Electrique (SBEE) provient : 12
a) des importations d'énergie électrique de pays tiers ; 12
b) de la centrale thermique de Maria-Gléta 2 ; 12
c) de ses groupes électrogènes ; 12
d) du barrage hydroélectrique de Yéripao ; 12
e) des centrale solaires photovoltaïques installées au Bénin. 12
Chapitre II : Abonnement au service de l'électricité 17
Chapitre III : Mode de fourniture del'électricité 21
33.2 Déséquilibre de la tension 22
33.3 Creux de tension 23
33.4 Surtensions temporaires 23
33.5 Harmoniques 23
Chapitre IV : Installations, équipements et droits chez le Client 32
Chapitre V : Conditions de vente au détail 35
Chapitre VI : Responsabilité 44
Chapitre VII : Normes et pénalités 45
Chapitre VIII : Dispositions finales 45
Annexe I : Coûts et financements des prestations 47
Annexe II : Coûts des prestations en francs CFA 51
Annexe III : Paramètres de Facturation 52
Annexe IV : Valeurs limites des harmoniques du réseau Moyenne Tension 56
Annexe V : Renseignements pour la demande d'Abonnement 57
Annexe VI : Conditions générales d'Abonnement pour la fourniture d'électricité .. 91
Annexe VII : Conditions particulières d'Abonnement pour la fourniture de l'énergie électrique 99
1 Identification du Client 99
2 Lieu de fourniture 99
3 Nature des travaux et caractéristiques de la fourniture 99
4 Conditions spécifiques 99
Annexe VIII : Les normes et obligations contractuelles 100
1. Normes de qualité de service de la gestion technique 100
2. Normes de qualité de service aux Clients BT 100
3. Normes de qualité de service de la gestion clientèle 101
4. Critères de performance de la SBEE 103

Chapitre 0 : Préambule

Le présent Règlement de service est pris aux conditions de la règlementation en vigueur dans le secteur de l'électricité en République du Bénin ainsi qu'aux conditions particulières ci-après :

Article 1 : Interprétations, références et définitions

1.1 Interprétations et références

a) Dans le Règlement de Service, y compris le préambule, les termes et expressions dont la première lettre est une majuscule ont le sens qui leur est attribué par le Règlement de Service, ainsi que par la Loi sauf, s'il en est autrement stipulé. En cas de contradiction entre les expressions, la définition de la Loi prévaut.

b) Dans le Règlement de service, les références à un article ou à une annexe, sont des références à l'article, à l'annexe correspondant du Règlement de service, sauf s'il en est autrement précisé.

c) Dans le Règlement de Service, les termes définis au singulier incluent le pluriel et vice-versa.

d) Les annexes au Règlement de Service font partie intégrante du Règlement et en cas de conflit entre le corps du Règlement et l'une quelconque des annexes, le corps du Règlement prévaut sur les dispositions de l'annexe;

e) Toute référence à «comprend » ou « y compris » ne sera pas réputée être de nature limitative ni restreindre la portée des termes et expressions qui précèdent.

f) Toute référence à une quelconque publication, loi, règle, règlement, instrument ou norme, est réputée signifier tel que modifié, complété ou remis en vigueur de temps à autre.

g) Toute référence à des articles et annexes signifie une référence aux articles et annexes du présent Règlement.

h) Entre une valeur écrite en chiffres et celle écrite en lettres, cette dernière prévaut.

1.2 Définitions

Aux fins des présentes conditions de service :

Désignation		Définition
A	:	Ampère, Unité de mesure du courant électrique.
Abonnement	:	Contrat conclu entre la SBEE et le Client aux fins de fourniture d'énergie électrique conformément au Règlement de Service.
Abonnement Provisoire	:	Abonnement d'une durée inférieure ou égale à 30 jours.
Abonnement Temporaire	:	Abonnement d'une durée supérieure à 30 jours et inférieure à un an.
Abonnement à Durée Indéterminée	:	Abonnement d'une durée supérieure à un an.
Abonnement Clients Spéciaux	:	Contrat d'Abonnement soumis à un paiement négocié
Abonné	:	Client ayant signé un contrat de fourniture d'énergie électrique avec la SBEE
Alimentation Monophasée	:	Fourniture d'électricité à travers une phase et le neutre du Réseau (2 fils).
Alimentation Triphasée	:	Fourniture d'électricité à travers trois phases avec ou sans le neutre du Réseau (3 ou 4 fils).
Alimentation Basse Tension	:	Fourniture d'électricité en Basse Tension.
Alimentation Moyenne Tension	:	Fourniture d'électricité en Moyenne Tension.
Alimentation Haute Tension	:	Fourniture d'électricité en Haute Tension.
Appareils de Comptage	:	Equipement de mesure installé par la SBEE pour la mesure de la quantité d'énergie électrique active et/ou réactive fournie à tout Abonné de service public de distribution de l'énergie électrique
Avance sur consommation	:	désigne le Montant à verser par le Client à la SBEE à la conclusion du contrat d'Abonnement

Désignation		Définition
		et correspondant au montant probable du prix de l'énergie consommée pendant la période de relève normale du compteur.
Avenant	:	Modification apportée au l'Abonnement.
ARE	:	Autorité de Régulation de l'Électricité
Basse Tension (BT)	:	Tension inférieure ou égale à 1000 Volts.
Branchement	:	Raccordement entre l'installation électrique intérieure d'un Abonné et le lieu le plus proche du Réseau de Service Public de Distribution de la SBEE.
Branchement aérien	:	Branchement sur le Réseau aérien de Service Public de Distribution
Branchement souterrain	:	Branchement sur le Réseau souterrain de Service Public de Distribution
Branchement aéro-souterrain	:	Branchement comportant une partie aérienne et une partie souterraine
Client	:	Personne physique ou morale qui utilise et qui est susceptible d'utiliser le Réseau de Service Public de Distribution d'énergie électrique dans la SBEE'
Compteur	:	Appareils de Comptage
Consommateur	:	Utilisateur final de l'électricité
Contrat de Concession	:	Contrat signé par lequel la République du Bénin confie à la SBEE, l'exploitation d'une partie des activités de Production, d'Achat et de Revente en Gros, de Distribution et de Vente au détail de l'électricité
CONTRELEC		Agence de contrôle des installations électriques intérieures avant leur première mise sous tension
Demande d'Abonnement	:	Formulaire en ligne ou en version papier contenant l'ensemble des informations à fournir à la SBEE par le Client pour l'établissement d'un Abonnement.

Désignation		Définition
Demandeur	:	Personne physique ou morale qui dépose une Demande d'Abonnement
Extension de Réseau	:	Tout ouvrage de distribution à établir en vue d'alimenter une ou plusieurs installations non encore desservies.
Fourniture d'énergie électrique	:	Activité qui consiste à commercialiser l'énergie électrique auprès d'un Abonné
Frais d'Abonnement	:	Frais dus à la SBEE pour les services d'Abonnement
Frais de Demande d'Abonnement	:	Montant à verser à la SBEE au dépôt d'une Demande d'Abonnement
Facteur de puissance	:	Rapport entre l'énergie active et l'énergie apparente fournie à l'Abonné
Grille Tarifaire	:	Grille des options tarifaires en vigueur validées par l'Autorité de Régulation de l'Electricité
Grand consommateur	:	Client souscrivant un abonnement annuel, d'une puissance supérieure à 1 mégawatt
Haute Tension (HTB)	:	Tension supérieure à 50.000 Volts
h	:	l'heure
Indicateur de Puissance max	:	Enregistreur de puissance active moyenne maximale dans une période de 10 minutes.
Installation intérieure	:	Ouvrages et installations du Client, situés en aval du point de livraison
kV	:	kilovolts
kVA	:	kilovoltampère, unité de mesure de la puissance apparente
kW	:	kilowatt unité de mesure de la puissance active
kWh	:	kilowattheure, unité de mesure de l'énergie active
Livraison de l'électricité	:	Mise et maintien sous tension du point de livraison qu'il y ait ou non utilisation de l'électricité
Logement	:	Lieu d'habitation, un local, un appartement ou une maison et plus généralement tout endroit où une ou plusieurs personnes peuvent s'abriter, en particulier pour se détendre, dormir,

Désignation		Définition
		manger et vivre en privé de manière temporaire ou durable.
MWh	:	Mégawattheure
Moyenne Tension (HTA)	:	Tension supérieure à 1000 Volts et inférieure ou égale à 50.000 Volts
Période de Suspension	:	Intervalle
Point de Livraison	:	Point à partir duquel l'électricité est mise à la disposition du Client
Point d'Injection	:	Point du Réseau où un Appareil de Comptage saisit et enregistre le flux d'énergie injecté
Puissance Demandée	:	Puissance active demandée par le Client dans sa Demande d'Abonnement
Puissance Souscrite	:	Puissance active que la SBEE s'est engagée à fournir au Client dans l'Abonnement
Poste de Livraison	:	Poste de transformation électrique par lequel l'énergie électrique est livrée au Client
Passage en Coupure	:	Alimentation d'un poste en coupure d'artère
Poste de Distribution Publique	:	Poste appartenant à la SBEE et destiné à l'alimentation des Clients
Poste de Distribution Privée	:	Poste appartenant à une personne privée et destiné à son alimentation
Point de raccordement	:	Point de jonction entre le Branchement et le Réseau
Périmètre	:	Ensemble des localités électrifiées ou en cours d'électrification tel que défini dans le Contrat de concession
Post Paiement (Crédit)	:	Fonctionnement du compteur en mode conventionnel où l'électricité est fournie et payée après consommation et facturation
Poste client ou Poste privé	:	Poste de transformation n'appartenant pas à la SBEE et servant à alimenter les équipements électriques de la propriété à desservir
Prépaiement	:	Paiement avant consommation

Désignation		Définition
Prime fixe	:	Paiement d'une prime mensuelle appliquée à l'Abonné pour rémunérer la puissance mise à sa disposition.
Puissance	:	Force que l'on peut tirer de l'électricité. Elle est obtenue en multipliant l'intensité du courant par la Tension
Réseau du Service Public de Distribution	:	Ensemble des ouvrages électriques du service public de distribution
Règlement	:	Règlement de Service
Raccordement	:	Opération qui consiste à relier le Point de Livraison au Réseau du Service Public de Distribution par un Branchement afin de permettre au Client de consommer de l'Electricité
Renforcement	:	Opération ayant pour effet l'augmentation des Capacités de transit de l'énergie électrique d'une partie du réseau
Rétrocession	:	Action de céder l'électricité livrée par la SBEE à un tiers
SBEE	:	Société Béninoise d'Energie Electrique
Suspension de contrat	:	Acte par lequel la SBEE suspend la fourniture de l'électricité ainsi que la facturation.
Tension Nominale	:	Tension assignée d'alimentation en service normal.
Titulaire d'un titre d'Exploitation	:	Toute personne autre que la SBEE qui dispose d'une autorisation ou titre de vente d'énergie électrique
Usage	:	Catégorie qui spécifie un groupe de Clients
Usage Domestique	:	Catégorie d'Abonnés qui utilisent l'électricité en Basse tension à des fins d'éclairage domestique et de climatisation
Usage Professionnelle	:	Catégorie d'Abonnés qui utilisent l'électricité en Basse tension pour l'alimentation des boutiques, salons de coiffure, salons de couture, cafés, restaurants, menuiseries, ateliers de

Désignation		Définition
		soudure, usines de glaces, boulangerie, moulins, hôtels et services.
Usage Eclairage Public (EP)	:	Catégorie de Clients qui utilisent l'électricité en Basse Tension à des fins d'éclairage des voies publiques
V	:	Volt, unité de mesure de la tension
W	:	Watt, unité de mesure de la puissance active

Chapitre I : Dispositions générales

Article 2 : : Objet

Le règlement de service fixe et développe les règles administratives, techniques, juridiques, financières et commerciales de la Fourniture de l'énergie électrique aux Clients, y compris les règles déjà énoncées par la Loi, le Contrat de Performance, ainsi que tout autre document régissant le Service de Distribution. A ce titre le Règlement de Service porte notamment sur :

a) le régime des contrats de fourniture d'énergie électrique ;

b) les dispositions techniques relatives aux Branchements, aux Appareils de Comptage ;

c) les conditions de paiement par les Abonnés, ainsi que toutes les autres dispositions qui n'auraient pas été réglées par la Loi, le contrat de Performance, ou tout autre document régissant le service Public de Distribution.

d) Les prescriptions et les règles relatives à la gestion ainsi qu'à l'accès au Réseau du Service Public de Distribution en Basse Tension et en Moyenne Tension.

Article 3 : Sources d'approvisionnement de la SBEE

L'énergie électrique distribuée par la Société Béninoise d'Energie Electrique (SBEE) provient :

a) des importations d'énergie électrique de pays tiers ;

b) de la centrale thermique de Maria-Gléta 2 ;

c) de ses groupes électrogènes ;

d) du barrage hydroélectrique de Yéripao ;

e) des centrale solaires photovoltaïques installées au Bénin.

Article 4 : Développement et adaptation du Réseau du Service Public de Distribution

4.1 Organisation de la planification du Réseau du Service Public de Distribution

4.1.1 L'établissement d'un plan d'adaptation et de développement du Réseau du Service Public de Distribution, a pour objectif :

a) d'améliorer la gestion des flux d'énergie électrique ;

b) de remédier aux problèmes risquant de compromettre la sécurité et la continuité de l'approvisionnement en énergie électrique.

4.1.2 La SBEE soumet à l'Autorité de Régulation de l'Electricité, au plus tard le 30 avril de chaque année, un document préparatoire comprenant notamment les informations suivantes :

a) une estimation détaillée des besoins du Réseau du Service Public de Distribution en matière de capacité de transit d'énergie électrique, ainsi qu'en matière de sécurité, de fiabilité et de continuité de service ;

b) l'analyse des moyens nécessaires pour satisfaire les besoins identifiés;

c) la comparaison des moyens nécessaires avec les moyens existants ;

d) l'énumération des Extension de réseau des Renforcements pour adapter le Réseau du Service Public de Distribution en vue de remédier aux problèmes décelés ;

e) le planning de réalisation des investissements identifiés.

4.1.3 Le chronogramme indicatif de validation du document préparatoire soumis par la SBEE est le suivant :

a) la SBEE convient avec l'Autorité de Régulation de l'Electricité d'une date pour la présentation de son plan durant le mois de février ;

b) l'Autorité de Régulation de l'Electricité procède ensuite à l'examen du plan et peut demander à la SBEE de lui fournir les informations et justifications qu'elle estime nécessaires ;

c) l'Autorité de Régulation de l'Electricité informe la SBEE de son avis au plus tard le 1er Juillet ;

d) la SBEE ajuste éventuellement son plan et remet, avant le 1er septembre, la version définitive à l'Autorité de Régulation de l'Electricité en deux (2) exemplaires ;

4.2 Données pour la planification du Réseau du Service Public de Distribution

4.2.1 La SBEE doit collecter avant le 31 Décembre, auprès de tout Abonné dont la puissance de raccordement est supérieure ou égale à deux mille kilovolt-ampères (2 000 kVA) les estimations triennales dudit Abonné des données de planification suivantes :

a) les prévisions en matière de puissance maximum à prélever (puissance active et réactive) sur une base annuelle, avec indication des ruptures de tendance attendues ;

b) la description de la courbe de charge annuelle de la puissance active à prélever.

4.2.2 La SBEE doit collecter avant le 31 décembre, auprès de tout Abonné dont les installations comprennent ou comprendront des unités d'autoproduction raccordées sur le Réseau du Service Public de Distribution, d'une puissance totale disponible supérieure ou égale à deux mille kilovolt-ampères (2 000 kVA), les estimations sur une période de

trois (3) ans des données de planification suivantes :

a) la puissance nette maximale disponible ;

b) le profil prévisionnel de la courbe de charge ;

c) les données techniques ;

d) les limites opérationnelles des différentes unités de production mises en service ainsi que de celles à mettre en service ;

e) les unités de production qui sont retirées du service et la date prévue de mise hors service.

4.2.3 L'obligation de la SBEE de collecter des données de planification s'étend également à toute période de l'année, à tout Client dont la puissance souscrite est supérieure ou égale à deux mille kilovolt-ampères (2 000 kVA), lors de l'introduction de sa demande de Branchement.

4.2.4 La SBEE a l'obligation de vérifier l'exactitude des données collectées. A cet effet :

a) la SBEE peut demander à l'Abonné une vérification, ou des données complémentaires, si elle estime que les données en sa possession sont incomplètes, inexactes ou déraisonnables ;

b) la SBEE peut, si nécessaire pour la bonne exécution de sa mission, demander au Client, ou à l'Abonné, des données supplémentaires non prévues au Règlement, après avis de l'Autorité de Réglementation ;

c) la SBEE détermine le délai raisonnable dans lequel les données requises doivent lui être transmises, après consultation du Client ou de l'Abonné ;

d) la SBEE s'assure au mieux du caractère complet et vraisemblable des données reçues de l'Abonné avant de procéder à l'établissement d'un plan d'adaptation ou de développement du Réseau du Service Public de Distribution.

4.3 Financement par des tiers d'infrastructures destinées à être intégrées dans le Réseau du Service Public de Distribution

4.3.1 Pour la réalisation de son Branchement, tout Client ou tout groupe de Clients peut être amené, s'il le souhaite, à financer en partie ou en totalité des infrastructures destinées à être intégrées au Réseau du Service Public de Distribution, après autorisation conforme de la SBEE.

4.3.2 L'autorisation conforme de la SBEE visé dans le présent Règlement, porte exclusivement sur la conformité technique des infrastructures concernées et leur adéquation avec le plan d'adaptation ou de développement du

Réseau du Service Public de Distribution établi par la SBEE et la conformité financière des infrastructures au Bordereau de Prix de la SBEE. Un projet de réalisation d'infrastructures destinées à être intégrées au Réseau du Service Public de Distribution qui remplit ces conditions est dit éligible.

4.3.3 Lorsqu'un projet d'investissement pour la réalisation des infrastructures destinées à être intégrées au Réseau du Service Public de Distribution, initié par un Client ou un groupe de Clients est éligible en vertu des dispositions du présent Règlement, la SBEE signe avec le Client ou le groupe de Clients un accord d'investissement conformément aux dispositions du présent Règlement. Cet accord doit préciser les droits et obligations des parties relativement aux infrastructures réalisées.

4.3.4 Le financement en partie des infrastructures destinées à être intégrées au Réseau du Service Public de Distribution par un Client ou un groupe de Clients, se fait conformément aux dispositions du présent Règlement. Dans ce cas, la réalisation des infrastructures relève de la responsabilité exclusive de la SBEE.

4.3.5 Le Client ou le groupe de Clients qui souhaite financer en totalité des infrastructures destinées à être intégrées au Réseau du Service Public de Distribution, peut confier à la SBEE ou à une entreprise Agréée, la réalisation de lignes BT ou MT, la construction de postes MT/BT, la réalisation de l'Eclairage Public pour son raccordement au Réseau du Service Public de Distribution.

4.3.6 Dans le cas où la réalisation des infrastructures est confiée à une Entreprise Agréée, la SBEE a le droit et l'obligation de contrôler les études et de superviser l'exécution des travaux. Ce droit comporte l'obligation pour le Client ou le groupe de Clients de :

a) communiquer au préalable à la SBEE, les détails du projet envisagé ;

b) convenir avec la SBEE des conditions techniques et financières de réalisation des travaux ;

4.3.7 Au titre du droit de contrôle et de supervision des travaux, la SBEE :

a) à libre accès aux chantiers ;

b) doit signaler au Client par écrit, dans un délai de huit (8) jours, toute omission ou malfaçon constatée, susceptible de nuire au bon fonctionnement du Réseau du Service Public de Distribution ;

c) est invitée à assister aux réceptions et autorisée à présenter ses observations qui sont consignées dans le procès-verbal de réception des ouvrages.

4.3.8 Faute d'avoir signalé au Client ses constatations d'omission ou de malfaçon

en cours de chantier, ou d'avoir présenté ses observations lors de la réception des ouvrages, la SBEE ne peut refuser de recevoir ou d'exploiter les ouvrages ainsi réalisés.

4.3.9 Après réception des travaux, les ouvrages sont remis à la SBEE pour exploitation. Cette remise d'ouvrage, à titre non onéreux, est constatée par un procès-verbal dûment signé par les parties concernées. Ce procès-verbal doit :

a) être rédigé à partir d'un formulaire préétabli à cet effet et publié par la SBEE, après l'approbation de l'Autorité de Réglementation ;

b) comporter en annexe les plans de récolement des travaux réalisés ;

c) comporter une liste exhaustive des tests nécessaires, ainsi que les valeurs de référence des résultats de ces tests, en vue de la réception desdits travaux ;

d) indiquer l'incorporation des ouvrages dans les Biens du Service Public de Distribution ;

e) préciser le montant total des travaux réalisés, y compris les frais d'études et de contrôle des travaux par la SBEE ;

f) préciser les conditions d'exploitation de l'ouvrage.

4.3.10 La SBEE ayant eu pleinement connaissance des avant-projets et ayant pu en suivre l'exécution, ne peut en aucun cas, invoquer les présentes dispositions, pour se soustraire aux obligations mises à la charge de la SBEE par le présent Règlement.

4.3.11 La SBEE doit intégrer lesdits ouvrages dans les Biens du Service Public de Distribution.

4.3.12 La SBEE est autorisée à exercer les recours ouverts au Client vis-à-vis des Entreprises Agréées ayant réalisé les travaux, conformément à la législation en vigueur.

4.3.13 Le Raccordement au Réseau du Service Public de Distribution, de l'ouvrage exécuté par l'Entreprise Agréée pour le compte du Client, ainsi que la pose des Appareils de Comptage, relèvent exclusivement de la compétence de la SBEE.

Chapitre II : Abonnement au service de l'électricité

Article 5 : Abonnement au service de l'électricité

Toute fourniture d'énergie électrique par la SBEE est subordonnée à la conclusion d'un Abonnement entre le Client et elle. L'Abonnement est conclu soit en Post-Paiement soit en Prépaiement suivant la Puissance Souscrite par le Client.

Le Prépaiement s'applique à l'ensemble des clients Basse Tension.

Article 6 : Demande d'Abonnement

Toute personne physique ou morale désirant souscrire à un Abonnement dépose au niveau de la SBEE une Demande d'Abonnement avec toutes les pièces requises et fournit tous les renseignements nécessaires prévus à l'Annexe V ou le fait en ligne.

Dans le cas où les installations intérieures ne sont pas conformes aux normes établies par la réglementation en vigueur, la SBEE se réserve le droit de refuser l'Abonnement.

Article 7 :

Lorsque l'électricité est destinée à un usage domestique, une seule alimentation (un seul compteur) est fournie pour chaque logement.

Article 8 :

Lorsque l'électricité est destinée à un usage professionnel, une seule alimentation est fournie pour une même personne physique ou morale exerçant sur un même titre d'occupation la même activité.

Article 9 :

La Demande d'Abonnement est acceptée conformément aux dispositions prévues aux «Conditions générales d'abonnement pour la fourniture d'électricité» en Annexe VI.

Article 10 :

Le Demandeur paie les Frais de Demande d'Abonnement tels que définis en Annexe I «Coûts et Financements des Prestations» du présent Règlement.

La SBEE fait une visite de site afin d'établir le devis correspondant au raccordement à faire dans les délais fixés par les normes et obligations en vigueur.

Les Demandes d'Abonnement non finalisées du fait du Demandeur sont annulées après une période de six (6) mois à compter de la date à laquelle le paiement des Frais d'Abonnement était exigible.

Les Frais de Demande d'Abonnement exigibles à la Demande d'Abonnement ne sont pas remboursables lorsque la Demande d'Abonnement est annulée du fait du Demandeur. Le Client qui entend renouveler la procédure d'Abonnement, introduit une nouvelle demande dans les conditions fixées par les articles ci-dessus.

Article 11 :

Après l'établissement du devis par la SBEE, le Demandeur paie les frais de prestation de (CONTRELEC).

Si le Demandeur obtient le certificat de conformité de CONTRELEC, il est invité à s'acquitter des Frais d'Abonnement auprès de la SBEE. .

Le contrat d'Abonnement est signé par le Client ou son représentant dûment mandaté et le représentant de la SBEE mandaté à cet effet.

Si le Demandeur n'est pas raccordé au Réseau National de distribution du fait de la SBEE, dans le délai indiqué à l'Annexe VII, la SBEE paie au Demandeur les pénalités prévues à cet effet.

Article 12 :

Après la conclusion d'un Abonnement, la SBEE procède à la pose des Appareils de Comptage chez le Client dans les délais fixés par les normes et obligations en vigueur.

Article 13 : Obligations contractuelles du Client

Le Client peut être titulaire d'un ou de plusieurs Abonnements nonobstant les dispositions des articles 11 et 12. Toutefois, plusieurs Clients peuvent être titulaires d'un même Abonnement. Dans ce cas, chaque Client est solidairement responsable du paiement total des factures d'électricité. Les titulaires de l'Abonnement désigneront un représentant qui est l'interlocuteur unique de la SBEE. Seule la SBEE est habilitée à proposer ce type de contrat.

Article 14 : :

Le Client demeure responsable envers la SBEE de toutes les consommations d'électricité relatives à son Abonnement tant que celui-ci n'est pas résilié.

Chaque Point de Livraison fait l'objet d'un Abonnement distinct sauf lorsque l'électricité est vendue à des fins d'éclairage public.

Article 15 :

Le Client peut obtenir à titre exceptionnel une dérogation de la SBEE lorsque l'électricité est livrée à partir d'un seul Abonnement pour desservir plusieurs points de livraison.

Article 16 :

Toute modification du contrat d'Abonnement, à l'exception des informations sans incidence sur les paramètres de facturation, se fait par Avenant.

Article 17 :

Dès que l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire d'un logement ou

d'un immeuble utilise frauduleusement l'électricité, sans qu'un Abonnement n'ait été conclu, il est redevable envers la SBEE des consommations d'énergie enregistrées ou évaluées et doit payer toute somme due en application des dispositions du présent Règlement sans préjudice des peines prévues.

Article 18 :

Sous réserve des conditions prévues par le présent Règlement de Service, la SBEE est tenue de fournir l'électricité, sur tout le parcours du Réseau, à toute personne qui en fait la demande.

Article 19 :

La SBEE s'engage à respecter les délais de traitement des Demandes d'Abonnement conformément aux normes et obligations en vigueur.

La SBEE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens en vue d'assurer la disponibilité du Réseau de Distribution pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client sauf :

- dans les cas qui relèvent de la force majeure ou des contraintes techniques liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment d'un incident ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux pour raison de Sécurité) ;
- lorsque la continuité est interrompue du fait d'un tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de la SBEE ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau ou d'interruption de la fourniture d'électricité prévus à l'article 128 du présent Règlement.

Article 20 : Durée de l'Abonnement

L'Abonnement prend effet à la date effective de Raccordement. Il peut être provisoire, temporaire ou à durée indéterminée.

Article 21 :

L'Abonnement Provisoire est conclu pour une durée d'un (1) jour au minimum et de 30 jours au maximum.

Article 22 :

L'Abonnement Temporaire est conclu pour une durée de trente jours (30) jours au minimum et d'un an au maximum.

Article 23 :

L'Abonnement à Durée Indéterminée est conclu pour une durée supérieure à un (1) an.

Article 24 : Suspension de l'Abonnement

La SBEE peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au réseau pour alimenter un Point de Livraison donné. Lorsque l'Abonnement est suspendu, la fourniture et la facturation de l'électricité sont interrompues. La Suspension de l'Abonnement ne peut excéder la durée deux (2) ans.

Article 25 :

L'Abonnement peut être suspendu dans les cas suivants :

- les locaux du Client sont momentanément inaccessibles (inondation, sinistre, décision administrative etc.) ;
- à la suite d'un défaut de paiement de factures et après mise en demeure infructueuse :
- une fraude ou une tentative de fraude a été faite sur les Appareils de Comptage de la SBEE.

Article 26 : Résiliation de l'Abonnement

La Résiliation est l'acte par lequel la SBEE ou le Client décide de mettre fin à l'Abonnement qui les lie. La Résiliation de l'Abonnement ne donne droit à aucune indemnité au Client en dehors de son Avance sur consommation remboursable dans un délai de (30) jours sans aucune action préalable du Client.

Article 27 :

Le Client qui entend résilier son Abonnement adresse à la SBEE, un préavis écrit, d'au moins cinq (5) jours ouvrables.

Article 28 :

Le Client est tenu de demander la résiliation de son Abonnement dans les situations suivantes :

- en cas de déménagement ;
- en cas de cessation d'activité ;
- en cas de décès du titulaire de l'Abonnement (la résiliation est demandée par les ayants droit).

L'Abonnement ne peut être résilié à la demande du Client que lorsque toutes les factures relatives à cet Abonnement sont payées.

Article 29 :

La SBEE se réserve le droit de résilier l'Abonnement dans les cas suivants :

- au terme de la Période de Suspension définie à l'article 24;

- lorsque le Client n’est plus le consommateur de l’électricité (cas de déménagement ou décès du Client) ;
- en cas d’usage illicite ou frauduleux de l’électricité dûment établi chez le Client ;
- en cas de récidive d'une rétrocession d'électricité par le Client dûment établie ;

Lorsque l’Abonnement est résilié, la SBEE se réserve le droit de déposer le compteur.

Article 30 :

Pour les abonnements en Post-Paiement, la SBEE procède à la relève de l'index du compteur à la date de Résiliation et établit la facture des consommations d’énergie entre la dernière relève et la date de Résiliation.

Article 31 :

Pour les abonnements à Prépaiement, la SBEE procède à la relève du crédit restant du compteur à la date de Résiliation

Pour les Abonnements Post-paiement, la facture de Résiliation est immédiatement exigible. La SBEE déduit la totalité des sommes dues après résiliation jusqu’à concurrence du montant de l’Avance sur consommation.

Si le solde du compte du Client est positif, la SBEE rembourse au Client le reliquat dans un délai de 30 jours sans action préalable du Client; dans le cas contraire, le Client doit payer la différence sans délai.

Pour un Client en Prépaiement, le montant du crédit restant lui est remboursé dans un délai de 30 jours sans action préalable du Client.

Chapitre III : Mode de fourniture de l'électricité

Article 32 : Conception du Réseau du Service Public de Distribution

Les infrastructures du Réseau du Service Public de Distribution doivent être :

a) conformes aux lois, règlements et normes nationales en vigueur ;
b) conformes aux normes internationales en vigueur à défaut de normes nationales ;
c) conçues pour assurer la répartition de l'énergie électrique reçue aux Points d'Injection, ainsi que pour acheminer en sécurité l'énergie électrique vers les différents Points de Livraison.

La SBEE s’oblige à :

a) adapter les infrastructures du Réseau du Service Public de Distribution aux flux normalement prévisibles d’énergie électrique ;
b) veiller à ce qu'en toutes circonstances, les distances de sécurité entre ses installations et les personnes ou les biens de tiers soient respectées.

Les protections des infrastructures du Réseau du Service Public de Distribution doivent être conçues et réglées de façon à éliminer efficacement les défauts et/ou surcharges. Des protections sélectives de niveau supérieur doivent être prévues pour pallier le non-fonctionnement des protections normales.

Article 33 : : Perturbations de la tension d'alimentation

33.1 Fluctuations rapides de la tension:

i) Phénomène de «**Flicker**»

c) Il peut se produire des phénomènes où la tension présente des fluctuations qui ont une amplitude modérée (généralement à l'intérieur des plages définies pour l'amplitude de la tension soit moins de 10%), à un rythme périodique atteignant plusieurs fois par seconde. Ces fluctuations rapides de la tension peuvent donner lieu à un papillotement de la lumière appelé "flicker". Le «flicker» est généralement provoqué par des charges industrielles fluctuantes comme les machines à souder, les laminoirs, les gros moteurs à charge variable, les fours à arc, etc.

d) en cas d'apparition d'un tel phénomène, la SBEE mène les études permettant d'en établir l'origine et prend les dispositions nécessaires pour supprimer cet effet ou l'atténuer le cas échéant.

ii) «**A-coup de tension**»

a) on appelle « à-coup de tension » une variation soudaine, non périodique de la valeur efficace de la tension, qui se produit à des instants aléatoires à partir d'une valeur de la tension comprise dans la plage contractuelle. Le phénomène d'«à-coup de tension» est causé essentiellement par des variations brusque de la charge du réseau ou par des manœuvres sur le réseau (exemple d'enclenchement ou de déclenchement d'une charge) ;

b) en cas d'«à-coups de tension » fréquents sur le réseau, la SBEE doit s'assurer que ceux-ci ne sont pas liés aux installations du Réseau du Service Public de Distribution, ou ne proviennent pas d'installations des Abonnés. Si tel est le cas, la SBEE prend les dispositions nécessaires pour remédier au phénomène.

33.2 Déséquilibre de la tension

i) Le déséquilibre de la tension est la situation où les trois tensions sinusoïdales du système triphasé du Réseau du Service Public de Distribution ne sont pas égales en amplitude et/ou ne sont pas déphasées de 120° les unes par rapport aux autres. Dans les conditions normales d'exploitation et pour 95% du temps, les séquences de tension négatives hebdomadaires moyennes mesurées à des intervalles de 10 minutes ne doivent pas excéder 2% des valeurs de séquence positive.

ii) Les asymétries d'impédances des lignes du réseau ou des charges dissymétriques raccordées sur le Réseau du Service Public de Distribution sont à l'origine des déséquilibres de la tension. Le déséquilibre de la tension à un point de livraison perturbe le fonctionnement des appareils triphasés. L'amplitude de ce phénomène est liée à la puissance et à la localisation des charges perturbatrices et à la puissance de court-circuit du réseau.

iii) En cas d'apparition de déséquilibre de la tension à un point de livraison, la SBEE mène les études permettant d'en établir l'origine et prend les dispositions nécessaires pour le supprimer ou l'atténuer le cas échéant.

33.3 Creux de tension

i) Les creux de tension sont des réductions soudaines de la tension d'alimentation à une valeur située entre 90 % et 1 % de la tension nominale contractuelle, suivies de son rétablissement après une courte durée variant entre dix (10) millisecondes et cinq (5) minutes. Les creux de tension sont généralement attribuables à de forts appels de courant dus à des défauts (notamment les courts-circuits) du réseau ou des installations des Clients. Il s'agit d'événements aléatoires imprévisibles pour la plupart.

ii) En cas de creux de tension fréquents sur le réseau, la SBEE doit s'assurer de l'efficacité des systèmes de protection du Réseau du Service Public de Distribution, ou des installations des Abonnés et prendre les dispositions nécessaires pour remédier au phénomène.

33.4 Surtensions temporaires

i) Les surtensions temporaires sont des hausses soudaines de la valeur efficace de la tension de plus de 110% de la tension nominale, laquelle se rétablit après une courte durée variant entre dix (10) millisecondes et cinq (5) minutes. Les surtensions temporaires peuvent être attribuables à des défauts, à des délestages de charge ou à des phénomènes de résonance et de ferrorésonance. Le plus souvent, elles résultent des surtensions qui se produisent sur les phases saines lors de courts-circuits monophasés à la terre, par exemple. Il s'agit d'événements aléatoires imprévisibles pour la plupart.

ii) En cas de surtensions temporaires fréquents sur le réseau, la SBEE doit s'assurer de l'efficacité des systèmes de protection du Réseau du Service Public de Distribution, ou des installations des Abonnés et prendre les dispositions nécessaires pour remédier au phénomène.

33.5 Harmoniques

i) Les courants harmoniques sont générés principalement par les appareils dont l'alimentation, conçue à base d'électronique de puissance, absorbe des courants non sinusoïdaux. Les principaux appareils concernés sont :

- les équipements d'électronique de puissance (redresseurs, onduleurs, variateurs de vitesse, gradateurs),
- les luminaires à lampe à décharge dont les tubes fluorescents,
- les machines à souder,
- les matériels bureautiques, les équipements informatiques et leurs périphériques,
- les matériels électroménagers (micro-ondes, TV, Hi-fi,…).

Dans ce cas, les courants absorbés se décomposent en courants sinusoïdaux de rang **n** multiples pairs ou impairs de la fréquence fondamentale (50 Hz).

ii) La SBEE doit prendre les dispositions nécessaires pour que dans 95% du temps, les tensions harmoniques hebdomadaires moyennes mesurées à des intervalles de 10 minutes ne dépassent pas les pourcentages ci-dessous. La distorsion harmonique totale jusqu'à la quarantième harmonique, ne doit pas dépasser 8%.

Harmoniques impairs non multiples de 3			Harmoniques impairs multiples de 3			Harmoniques pairs		
Rang	% Tension BT	% Tension MT	Rang	% Tension BT	% Tension MT	Rang	% Tension BT	% Tension MT
5	6	5	3	5	4	2	2	1,6
7	5	4	9	1,5	1,2	4	1	1
11	3,5	3	15	0,3	0,3	6	0,5	0,5
13	3	2,5	21	0,2	0,2	8	0,5	0,4
17	2	1,6	> 21	0,2	0,2	10	0,5	0,4
19	1,5	1,2				12	0,2	0,2
23	1,5	1,2				> 12	0,2	0,2
25	1,5	1,2						
> 25	$0{,}2 + 1{,}3x\frac{25}{h}$	$0{,}2 + 0{,}5x\frac{25}{h}$						

Valeurs maximales des taux d'harmoniques acceptables pour les distributeurs d'énergie électrique

Article 34 :

L'électricité est fournie en Moyenne ou Basse tension.

Article 35 :

Le courant distribué est alternatif à la fréquence de 50 Hertz avec une tolérance de 2 % en plus ou en moins. La SBEE indique au Client :

- le nombre de phases,
- la tension nominale d'alimentation.

Article 36 :

Les caractéristiques (tension, puissance, fréquence) de l'énergie électrique livrée sont mesurées au Point de Livraison.

Article 37 :

La SBEE s'engage à fournir l'énergie électrique au Client dans la limite de la Puissance Souscrite définie dans son Abonnement.

Article 38 :

La SBEE définit le mode de fourniture de l'électricité à partir du Réseau, de même que le tracé du câble d'alimentation et le Point de Raccordement.

Article 39 :

Lorsque le Client demande une modification des dispositions arrêtées par la SBEE pour son Raccordement, il prend en charge les frais supplémentaires y afférents. Dans

tous les cas, la SBEE ne peut donner suite à toute requête qui n'est pas conforme aux conditions d'exploitation du Réseau.

Article 40 :

La SBEE peut prendre toutes mesures ayant pour effet d'empêcher des perturbations dans la fourniture de l'électricité et notamment d'empêcher la mise en marche ou l'arrêt brusque de fortes charges.

Article 41 :

La SBEE n'est pas tenue de faire face aux appels de puissance qui dépassent la Puissance Souscrite. Elle peut, toutefois, prendre aux frais du Client, toutes les dispositions rendues nécessaires par de tels dépassements pour garantir le bon fonctionnement du réseau. Elle peut également exiger qu'un dispositif de coupure soit installé à l'endroit approprié et réglé pour déclencher en cas d'appel de puissance nuisible au fonctionnement du réseau.

La SBEE peut procéder au changement de la Tension Nominale de l'électricité distribuée. Les programmes des travaux y relatifs sont portés à la connaissance des Clients par tous les moyens appropriés notamment par voie de presse.

Ces travaux ainsi que les réparations, modifications ou remplacements des appareils des Clients, sont à la charge de la SBEE. Le Client ne doit apporter aucun changement ni addition aux circuits de ses installations intérieures ayant pour effet de modifier les conditions de fourniture de l'électricité (Puissance Souscrite, Tension, Nombre de fils, etc.) sans une demande préalable acceptée par la SBEE.

Article 42 : Fourniture d'électricité en Basse Tension

La fourniture d'électricité en Basse Tension est faite à la Tension Nominale de 230 Volts en Alimentation Monophasée et 400 Volts en Alimentation Triphasée suivant les spécifications techniques de la Demande d'Abonnement et les possibilités.

La Tension Nominale est fixée avec une tolérance de + 6 %, - 10 %.

Article 43 :

La SBEE n'est pas tenue d'alimenter en Basse Tension, des installations dont la Puissance Souscrite est supérieure à 40 kVA.

Les frais afférents aux aménagements techniques spécifiques (extension, renforcement Réseau, etc.) sont à la charge du Client. La Puissance Souscrite est limitée par le réglage du disjoncteur installé chez le Client. Le Client ne doit apporter aucun changement à ce réglage.

Article 44 :

Le Client ne peut utiliser que les moteurs d'induction asynchrones. Les moteurs synchrones et les commutatrices ne peuvent être utilisés sans l'autorisation expresse de la SBEE.

Article 45 :

Le démarrage des moteurs doit toujours se faire au moyen d'un dispositif approprié de sorte que le courant absorbé ne soit pas supérieur au courant nominal de plus de 6 % pour ne pas être préjudiciable à l'installation qui l'alimente et ne pas apporter de troubles inacceptables au fonctionnement des autres appareils reliés au même réseau électrique.

Dans le cas des moteurs alimentés directement par le Réseau de Distribution Publique, leurs démarrages n'entraînent en général pas de perturbations excessives si l'intensité de démarrage n'est pas supérieure aux valeurs indiquées dans le tableau ci-après :

	Locaux	Intensité maximale de démarrage	
		Réseau aérien	Réseau souterrain
Moteur raccordé en monophasé	Locaux d'habitation (branchement à puissance limitée)	45 A	45 A
	Autres (Branchement à puissance surveillée	100 A	200 A
Moteur raccordé en triphasé	Locaux d'habitation (branchement à puissance limitée)	60 A	60 A
	Autres (Branchement à puissance surveillée	125 A	250 A

Article 46 :

Au-delà de ces intensités, l'alimentation des moteurs est subordonnée à l'accord préalable de la SBEE afin que des dispositions soient prises pour que leur utilisation reste compatible avec la conservation des installations de distribution et la desserte sans troubles graves des usagers.

Article 47 :

Les troubles apportés au fonctionnement des autres appareils reliés à la même source sont dus à la chute de tension provoquée par l'appel de courant qui, au démarrage, peut être un multiple important du courant absorbé par le moteur à pleine charge.

Les valeurs du tableau précédent permettent, avec les moteurs utilisés le plus couramment, les valeurs suivantes de puissance (kVA) assignée :

Type de moteurs / Locaux		Monophasé 230 V	Triphasé 400 V	
			à démarrage direct pleine puissance	autres modes de démarrage
Locaux d'habitation		1,4	5,5	11
Autres locaux	Réseau aérien	3	11	22
	Réseau souterrain	5,5	22	45

Article 48 :

La fourniture en Moyenne Tension (HTA) est faite à une tension assignée supérieure à 1 000 volts et inférieure ou égale à 50 000 volts, conformément aux normes de référence en vigueur. Cette tension assignée est fixée avec une tolérance de +6%, -10 % en service normal.

Article 49 :

La SBEE n'est pas tenue d'alimenter en Moyenne Tension les installations d'une Puissance Souscrite supérieure à un mégavoltampère (1 MVA) ou inférieure à 40 kVA.

Toutefois si les conditions techniques du réseau le permettent, la SBEE peut alimenter une puissance supérieure à 1 MVA en Moyenne Tension.

Les frais afférents aux aménagements techniques spécifiques (extension, renforcement du réseau, etc.) sont à la charge du Client.

Article 50 : Fourniture en Haute Tension

Si les dispositions légales et règlementaires le permettent, la fourniture en Haute Tension (HTB) sera faite à une tension supérieure à 50.000 V, conformément aux normes de référence en vigueur. La tension nominale en tout point du réseau est fixée avec une variation de tension de plus ou moins 5% autour de la tension de référence de l'ouvrage.

Article 51 :

La SBEE n'est pas tenue d'alimenter en Haute Tension les installations d'une puissance inférieure à un Méga Voltampère (1 MVA).

Article 52 : Raccordement au réseau

Lorsque le Client est alimenté en Moyenne Tension, le Point de Livraison est constitué par les isolateurs d'ancrage de la ligne au Poste de Livraison ou au transformateur dans le cas des postes aériens (H61) et immédiatement à l'aval des bornes de la boîte d'extrémité intérieure des câbles dans le cas des réseaux souterrains.

Lorsque le Client est raccordé directement à un poste en coupure ou aux jeux de barres Moyenne Tension d'un poste de transformation, le Point de Livraison est constitué par les bornes amont du sectionneur de dérivation propre au Client.

Article 53 : Point de Livraison

Lorsque le Client est alimenté en Basse Tension, le Point de Livraison est délimité par les bornes de sortie du disjoncteur lorsque celui-ci est placé à l'intérieur ou en limite extérieure de la propriété du Client.

Article 54 :

Le Point de Livraison des installations d'éclairage public alimentées en Basse Tension est constitué par les bornes de sortie du compteur.

Article 55 :

Le Branchement Basse Tension est composé de l'ensemble des équipements électriques aériens ou souterrains (câble, connecteurs, pinces d'ancrage, colonne, grille, coffret, niche, etc.) permettant de raccorder les installations du Client au réseau.

Le Branchement Basse Tension aérien ou souterrain doit être réalisé conformément à la norme de Branchement en vigueur.

Les Branchements Basse Tension aériens ou souterrains font partie du réseau et sont entretenus et renouvelés par la SBEE.

La longueur du branchement est la longueur totale de câble mesurée entre le Point de Livraison et le Point de Raccordement au réseau électrique (Support, Potelet etc.).

Article 56 :

La SBEE fournit et installe le câble et les équipements de Raccordement (pinces, connecteurs etc.) des Branchements aériens Basse Tension. Le Branchement Souterrain est entièrement à la charge du Client. La SBEE fournit et pose, à sa charge, le compteur et le disjoncteur.

La fourniture et la pose des accessoires (les câbles torsadés et U 1000 RO2V, le tube annelé, les connecteurs à perforation d'isolant, les pinces d'ancrage, le potelet, le chapeau galvanisé pour potelet, les colliers rilsan, les embases à patte mortaisée ainsi que les vis, les boulons et le coffret de comptage etc.) sont à la charge du client.

Article 57 :

Le Client Moyenne Tension est alimenté à travers un Poste de Livraison ou de Transformation construit, équipé et raccordé à ses frais. Ce poste, sauf convention contraire avec la SBEE, reste la propriété du Client qui prend en charge l'entretien et le renouvellement de la partie constituant son Installation Intérieure. L'entretien et le renouvellement des parties constituant le Passage en Coupure sont à la charge de la SBEE.

Article 58 :

Les fournitures et les travaux nécessaires au Raccordement des Clients alimentés en Moyenne Tension sont entièrement à la charge du Client.

Article 59 : Extension et Renforcement des ouvrages du réseau

Les coûts d'Extension de Réseau nécessaires à la fourniture d'un nouveau branchement particulier sont à la charge du requérant. Celui-ci peut confier la réalisation des travaux à toute entreprise agréée de son choix.

Lorsque les travaux d'Extension de Réseau sont réalisés par une autre entreprise, la SBEE veille, à la charge du Client, à l'application des normes techniques de construction des ouvrages (lignes, poste, etc.) et n'est tenue de les mettre en service que dans la mesure où ces normes sont respectées.

Article 60 :

Le projet d'Extension du Réseau doit être soumis, au préalable, à l'approbation de la SBEE. Les coûts afférents à l'approbation du projet et au contrôle de conformité des travaux sont à la charge du requérant.

Article 61 :

Les travaux de modification, de renforcement et de déplacement d'ouvrages (ligne, poste, branchements, poteaux, etc.), de mouvement de transformateur etc. demandés ou occasionnés par le Client (cas d'augmentation de puissance, d'avenant etc.) sont réalisés par la SBEE à la charge du Client.

Article 62 :

Les ouvrages (extension, renforcement et modification) financés par un tiers font partie intégrante du Réseau Moyenne ou Basse Tension. Ils sont entretenus et renouvelés par la SBEE.

Article 63 : Fourniture d'électricité eux lotissements et immeubles

Les fournitures et travaux nécessaires à l'électrification des lotissements et immeubles sont à la charge des promoteurs avec une participation de la SBEE telle que déclinée à l'alinéa suivant. Le poste équipé et l'ensemble des équipements de distribution de l'électricité font partie intégrante du réseau et peuvent être utilisés par la SBEE pour l'alimentation d'autres Clients. La SBEE en assure l'entretien et le renouvellement.

La participation de la SBEE au financement de ce projet d'électrification est fixé à :

a) soixante pour cent (60%) si le projet est situé dans une zone que le service du cadastre national a enregistrée et approuvée comme étant une zone de résidence ;

b) trente pour cent (30%) si le projet n'est pas situé dans une zone de résidence mais présente des intérêts spécifiques pour le Réseau du Service Public de Distribution, en particulier pour ce qui concerne les potentialités de desserte de nouveaux Clients ou pour l'amélioration de la qualité de service et de la sécurité ;

c) zéro pour cent (0%) dans les autres cas

Article 64 :

Le projet d'alimentation électrique de tout lotissement ou immeuble doit être soumis à l'approbation préalable de la SBEE. Les coûts d'approbation des études sont à la charge du demandeur. Le Promoteur met à la disposition de la SBEE un terrain pour l'implantation du poste.

Article 65 :

La SBEE veille, à l'application des normes techniques de construction des ouvrages (canalisations, lignes, postes, etc.) desservant le lotissement ou l'immeuble et n'est

tenue de les mettre en service que dans la mesure où ces normes sont respectées. Les coûts de suivi et de contrôle des travaux sont à la charge du demandeur.

Article 66 :

Lorsque l'alimentation en Basse Tension d'un immeuble nécessite la mise en service d'un nouveau Poste de Distribution Public, le propriétaire de l'immeuble prend en charge en partie toutes les fournitures et travaux liés à ce poste (génie civil du poste, équipements électriques, transformateur, câble de raccordement, tableaux, travaux de raccordement au réseau etc.).
Le Propriétaire de l'immeuble met à la disposition de la SBEE un emplacement pour l'implantation du poste.

Le Poste de Distribution incorporé ou non dans l'immeuble, doit être clos, couvert, à l'abri des inondations et infiltrations, suffisamment ventilé et adapté à sa destination. Il doit être de préférence situé en bordure d'une voie publique et, dans tous les cas, être accessible immédiatement et à toute heure aux agents de la SBEE. Les accès doivent permettre la manutention aisée du matériel.

La participation de la SBEE au financement de ce projet d'alimentation est fixé à :

a) soixante pour cent (60%) si le projet est situé dans une zone que le service du cadastre national a enregistrée et approuvée comme étant une zone de résidence ;

b) trente pour cent (30%) si le projet n'est pas situé dans une zone de résidence mais présente des intérêts spécifiques pour le Réseau du Service Public de Distribution, en particulier pour ce qui concerne les potentialités de desserte de nouveaux Clients ou pour l'amélioration de la qualité de service et de la sécurité;

c) zéro pour cent (0%) dans les autres cas.

Article 67 :

Les Postes de Distribution Publics des lotissements et immeubles font partie intégrante du réseau de la SBEE qui en assure l'entretien et le renouvellement.

Article 68 : Alimentation Provisoire ou Temporaire

Lorsque l'alimentation d'un Branchement Provisoire ou Temporaire nécessite moins de 40 mètres de câble, la SBEE fournit le câble et les accessoires de Branchement.

Article 69 :

Lorsque l'alimentation d'un Branchement Provisoire ou Temporaire nécessite plus de 40 mètres de câble, le Client choisit à sa convenance, soit le paiement d'une extension de réseau, soit la location du matériel de la SBEE nécessaire à son alimentation. Dans tous les cas, les frais de Raccordement (extension, location, mise en œuvre) sont à la charge du Client et exigibles à l'avance.

Chapitre IV : Installations, équipements et droits chez le Client

Article 70 : Installations, équipements

Le Client doit mettre à la disposition de la SBEE les installations appropriées et lui permettre d'installer, gratuitement sur sa propriété, à des endroits faciles d'accès, sécuritaires et convenus, ses équipements nécessaires à la fourniture, au contrôle et au comptage de l'énergie électrique y compris les points de Raccordement et de livraison. Il doit également consentir, gratuitement, à la SBEE le droit à l'usage du tréfonds pour l'installation, le maintien, le Raccordement, l'exploitation, l'utilisation et l'entretien des équipements de la SBEE et le droit de sceller tout point permettant un Raccordement avant comptage.

La SBEE peut placer les Appareils de Comptage en hauteur sur des poteaux.

Article 71 :

Lorsque les Appareils de Comptage sont posés à l'intérieur de Propriété, le Client fournit les emplacements nécessaires pour leur pose.

Article 72 :

L'installation intérieure commence à partir du Point de Livraison du Client.

Article 73 :

Les installations d'éclairage public situées après les équipements de comptage sont traitées comme des installations intérieures. Elles sont construites, entretenues et contrôlées par la collectivité locale.

Le Client doit assurer la protection des biens et la sécurité des personnes qui se trouvent aux endroits où l'électricité est livrée. Il doit se prémunir contre les conséquences de toute interruption de la fourniture de l'électricité et protéger son installation électrique et ses appareils contre les variations ou pertes de tension, les variations de fréquence et les défauts de mise à la terre, dans les limites contractuelles.

Sous réserve de cas prévus dans le présent Règlement, le Client est responsable de toutes anomalies sur ses propres installations, y compris celles pouvant causer des dommages à la collectivité ou aux tiers, tant par l'installation que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

Article 74 :

Lorsque le Client installe une source de production d'électricité autre que celle de la SBEE, celle-ci doit être dotée des équipements nécessaires empêchant la perturbation du Réseau du Service Public de Distribution.

Article 75 :

Le Client ne peut en aucun cas utiliser une autre source de Production d'Electricité en Parallèle au réseau de la SBEE à moins d'obtenir une autorisation préalable écrite de la SBEE.

Article 76 :

Les Clients Moyenne Tension doivent limiter les perturbations harmoniques de tension qu'ils génèrent sur le réseau Moyenne Tension de la SBEE en prenant les mesures de correction nécessaires si les limites fixées à l'Annexe IV sont dépassées.

Article 77 :

Le Client doit informer immédiatement la SBEE de toute défectuosité électrique ou mécanique de son installation électrique susceptible de perturber le réseau de la SBEE, de nuire à l'alimentation des autres Clients ou de mettre en danger la sécurité des personnes ou des biens.

Article 78 :

La SBEE peut prendre toute disposition qu'elle juge utile pour garantir l'intégralité de l'énergie consommée qui fait l'objet d'un enregistrement par ses compteurs et s'assurer qu'il n'existe aucun risque de soustraction des consommations d'énergie à son insu.

Article 79 : Accès de la SBEE aux installations des Clients

Le Client ne peut s'opposer à l'accès de sa propriété par les représentants de la SBEE notamment dans les cas suivants :

1. pour rétablir ou interrompre la fourniture de l'électricité ;
2. pour procéder à l'installation, l'exploitation, l'inspection, l'entretien, la réparation, la modification ou l'enlèvement de l'équipement appartenant à la SBEE ;
3. pour vérifier si l'utilisation de l'électricité par le Client est conforme aux clauses de l'Abonnement ;
4. pour vérifier que les installations du Client sont régulièrement connectées après les équipements de comptage ;
5. pour effectuer le relevé des compteurs ou toute autre opération de contrôle ;
6. pour les besoins de manœuvres d'exploitation.

Les représentants de la SBEE doivent présenter un document d'identification dûment établi.

Article 80 :

Lorsque l'électricité est fournie en Moyenne Tension, la SBEE doit pouvoir, pour assurer la gestion de son réseau, communiquer en tout temps avec des personnes autorisées, que lui désigne le Client.
Le Client doit informer immédiatement la SBEE du remplacement de ces personnes.

Article 81 :

Les représentants de la SBEE peuvent accéder à la propriété du Client, lorsque la

continuité de la fourniture et de la livraison de l'électricité ou la sécurité l'exigent.

Article 82 :

Le Client doit notifier à la SBEE par écrit, trois mois à l'avance, tous travaux d'aménagement ou de modification sur sa propriété ou sur ses installations de nature à empêcher ou à entraver l'exercice du droit d'accès prévu à l'Article 78.

Article 83 :

Le Client doit toujours laisser une servitude de passage permettant aux agents de la SBEE d'accéder aux installations. Aucune indemnité n'est due au Client en raison de la servitude de passage.

Le Client n'est pas autorisé à poser un système de fermeture privé (cadenas, scellés, etc.) dans les locaux abritant les équipements nécessaires à la fourniture, au contrôle et au Comptage de l'électricité (poste de transformation, coffret de comptage, cellule de protection, etc.).

Article 84 :

Le Client ne doit apporter aucune modification sur les équipements électriques et dans les locaux qui les abritent sans l'autorisation écrite de la SBEE.

Le Client ne doit pas entraver le bon fonctionnement des installations, de l'appareillage et des équipements de la SBEE.

Il ne doit non plus faire usage de l'appareillage et de l'équipement de la SBEE ou y effectuer quelque manœuvre ou intervention que ce soit.

Article 85 :

Le Client ne doit apporter aucune modification aux équipements de comptage (transformateur de mesure, compteur, boîte à fusibles, transformateur de puissance, etc.) sans l'autorisation écrite préalable de la SBEE.

Chapitre V : Conditions de vente au détail

Article 86 :

La SBEE s'engage à fournir et à vendre l'électricité au détail à toute personne située à l'intérieur du Périmètre desservi par le **Réseau du Service Public de Distribution** qui en fait la demande sous réserve du respect des dispositions du Règlement de service et des normes requises en la matière.

Article 87 :

Tout Client facturé en post-paiement doit verser un règlement par Avance tel que défini à l'Annexe I «Coûts et Financements des Prestations» du présent Règlement. Tout Client facturé en prépaiement est dispensé du paiement de l'Avance sur Consommation.

Article 88 :

Les conditions de vente de l'énergie électrique sont fonction du niveau de la Puissance Souscrite, des consommations, de la période de consommation (nombre de jour), du type d'alimentation et de l'Usage. Les catégories tarifaires sont fixées par décision de l'ARE. Chaque catégorie tarifaire fixe les conditions de fourniture, d'utilisation générale, de Comptage et de facturation de l'électricité.

Article 89 :

Pour chaque Abonnement, la SBEE applique la catégorie tarifaire appropriée conformément au Règlement et à la Grille Tarifaire.

Article 90 : Utilisation de l'électricité

Le Client doit utiliser l'électricité conformément aux termes de l'Abonnement (respect de la Puissance Souscrite, Usage etc.), de façon à ne pas causer de perturbations au réseau, nuire à la fourniture de l'électricité aux autres Clients ou mettre en danger la sécurité des représentants de la SBEE.

Le Client ne peut revendre, échanger, rétrocéder ou donner l'électricité fournie par la SBEE, à moins qu'il soit lui-même un Titulaire d'un titre d'Exploitation.

Article 91 : L'Avance du consommation ou Caution

Tout Client, avant d'être raccordé au réseau, est tenu de verser à la SBEE, Avance sur consommation, telle que définie à l'Annexe I «Coûts et Financements des Prestations» du présent Règlement.

Elle représente le montant probable du prix de l'énergie consommée pendant la période de relève normale du compteur.

L’Avance sur consommation n'est révisable qu'en cas d'Avenant à l’Abonnement.

Elle n'est pas productive d'intérêt.

Article 92 :

L’Avance sur consommation est remboursée à la résiliation du contrat après déduction des sommes éventuelles dues à la SBEE par le Client.

Article 93 : Prime fixe

Tout Client raccordé au Réseau est assujetti, après la prise d’effet du contrat d’abonnement, au paiement d’une Prime fixe telle que définie à l’Annexe I « Coûts et Financements des Prestations » du présent Règlement.

Article 94 : Comptable de l’énergie électrique

La SBEE détermine le compteur le mieux approprié pour le Comptage de l’énergie électrique fournie. Tout nouveau compteur est soumis, avant sa mise en exploitation, au contrôle et à l’approbation des services compétents.

Article 95 :

Un compteur distinct est installé pour chaque Abonnement.

Article 96 :

L’électricité livrée au Client est mesurée au moyen d’Appareils de Comptage. Ces Appareils de Comptage, de contrôle et de protection comprennent notamment :

a) **Pour les clients petite et moyenne puissance :**

- un compteur d'énergie active fourni par la SBEE ;
- un disjoncteur à réglage visible de l’ampérage fourni par la SBEE, limitant la puissance appelée à la Puissance Souscrite ;

b) **Pour les clients éclairage public :**

- un compteur d'énergie active fourni par la SBEE;
- un dispositif permettant la mise en service et hors service des installations, fourni par la SBEE ;
- un dispositif de protection des installations fourni par la SBEE.

c) **Pour les clients grandes puissances et industriels**

- des compteurs d'énergie active et réactive fournis par la SBEE ;
- des indicateurs ou enregistreurs de puissance fournis par la SBEE ;
- pour les Clients Industriels, des transformateurs de mesure fournis par le Client après contrôle et approbation par la SBEE;
- au besoin, des compteurs, enregistreurs et horloges individuels peuvent être remplacés par un dispositif unique assurant les mêmes

fonctions.

La SBEE peut procéder au remplacement de compteurs existants par ceux de nouvelle génération, prenant en compte de nouvelles fonctionnalités. Dans ce cas, la SBEE transmet au client au moins 30 jours avant la date prévue du remplacement, un avis écrit.

Les travaux de reconversion de comptage sont à la charge de la SBEE et exécutés de manière à n'engendrer aucun désagrément au Client. Les travaux sont effectués en présence du Client ou de son représentant.

Lorsqu'un Client post-paiement est reconverti en prépaiement, la SBEE rembourse le montant de l'Avance sur consommation dans un délai de trente (30) jours sans une action préalable du Client.

Article 97 :

Lorsque les consommations d'énergie peuvent être mesurées directement par un compteur sans transformateurs de mesure, le Client prend en charge la fourniture, le câblage et la pose des équipements de comptage à l'exception du compteur et du disjoncteur, dans le respect des normes de la SBEE en la matière.

Article 98 : :

Lorsque le comptage des consommations d'énergie exige l'utilisation de transformateurs de mesure, ces derniers sont fournis par le Client et soumis au contrôle préalable et à l'approbation de la SBEE aux frais du Client. La pose du coffret de comptage, des câbles de liaison des transformateurs de mesure ainsi que le raccordement des bornes primaires des transformateurs de mesure sont réalisés conformément aux normes en vigueur et sont à la charge du Client.

Les transformateurs de mesure sont de classe 0,5 au plus pour les Puissances Souscrites inférieures à 1 (un) Mégawatt et 0,2 au plus pour les Puissances souscrites au-dessus d'un Mégawatt.

Article 99 :

Lorsque le Client dispose d'un transformateur de puissance supérieure à 400 kVA HTA et inférieure ou égale à 630 kVA HTA ou de plusieurs transformateurs de puissance, les transformateurs de mesure sont obligatoirement installés sur la partie Moyenne Tension de l'alimentation.

Article 100 :

Lorsque les Appareils de Comptage du Client (transformateur de mesure, compteur) sont placés sur la partie Basse Tension de son transformateur de puissance, les consommations de celui-ci (pertes transformateur) sont évaluées par des Appareils de Comptage des pertes ou estimées grâce aux formules de correction définies dans son contrat et rajoutées aux énergies mesurées.

Article 101 :

Lorsque les consommations d'énergie sont mesurées directement par un compteur sans transformateurs de mesure, la SBEE pose les compteurs, calibre le disjoncteur et procède au scellage du coffret, et du disjoncteur.

Pour les Clients Eclairage Public, la SBEE pose les compteurs.

Article 102 :

Lorsque les consommations d'énergie sont mesurées par un compteur à travers des transformateurs de mesure, la SBEE pose les compteurs, horloges, enregistreurs et accessoires. La SBEE effectue le scellage des coffrets et de tous les équipements qui interviennent dans la mesure des paramètres de facturation.

Article 103 :

La SBEE perçoit les frais de contrôle et de pose des Appareils de Comptage tels que définis à l'Annexe I «Coûts et Financements des Prestations » du présent Règlement.

Article 104 :Facturation

Lorsque l'énergie est facturée en Post-Paiement, la SBEE effectue le relevé des données (index compteur, remise à zéro des indicateurs de puissance maximum, etc.) aux fins de la facturation selon la fréquence d'au moins une fois par mois (environ 30 jours) ;

En option, la SBEE peut convenir avec le Client d'une fréquence particulière de relève.

Article 105 :

Lorsque l'énergie est vendue en prépaiement, la SBEE émet une facture à l'achat du crédit sur la base des tarifs appliqués au Client. Il est précisé sur la facture, la quantité d'énergie correspondant au crédit acheté ainsi que les différents tarifs et taxes.

Article 106 :

La SBEE émet la première facture d'un nouveau Client à Post-Paiement dans un délai d'un mois au plus, après le début de la fourniture d'énergie. La consommation d'énergie de cette première facture est déterminée à partir d'une relève du compteur.

Article 107 :

En cas d'impossibilité momentanée de relève non imputable à la SBEE, la facturation est effectuée au moyen d'une estimation des données de facturation (consommation d'énergie, appel de puissance etc.) sur une durée ne pouvant excéder trois périodes normales de facturation. Lorsque l'impossibilité de relève se prolonge au-delà de trois périodes normales de facturation, la SBEE peut suspendre la fourniture d'électricité.

Article 108 :

Lorsque les Appareils de Comptage (compteurs, horloge, transformateurs de mesure etc.) sont défectueux de manière qu'on ne puisse déterminer les indications enregistrées pour l'établissement de la facture, la SBEE estime les données de facturation (consommation d'énergie, puissance appelée, facteur de puissance, etc.) en fonction de la disponibilité et la fiabilité des informations, dans l'ordre des méthodes suivantes :

1. d'après la moyenne des données de facturation de la même période correspondante de l'année précédente ou, s'il s'agit d'un Abonnement n'ayant pas encore un an d'existence, d'après la moyenne des données de facturation des mois précédents l'incident ;
2. d'après les données fournies par des opérations de mesure sur une période d'au moins un mois suivant l'incident ;
3. d'après l'inventaire des appareils raccordés et l'estimation de leur utilisation moyenne ou tout autre moyen destiné à établir les données de facturation.

Une facture de rappel des consommations d'énergie est établie jusqu'à la remise en état de fonctionnement normal du compteur.

En tout état de cause, le Client doit signaler à la SBEE, par écrit, toute anomalie constatée dans le fonctionnement des Appareils de Comptage. La SBEE prend en conséquence toutes les dispositions pour remettre les Appareils de Comptage en état de marche normale dans les meilleurs délais.

Lorsque l'anomalie du système de comptage résulte d'une défectuosité des transformateurs de mesure, la SBEE remet un bon de travaux au Client pour la remise en état de ces appareils dans des délais ne pouvant excéder trois mois à compter de la date de notification. Passé ce délai, la SBEE peut effectuer la remise en état des appareils et en imputer les frais au Client sans que celui-ci ne puisse contester le montant. La facturation des consommations d'énergie pendant toute la période de défectuosité des Appareillages de Comptage est effectuée dans les conditions définies par le présent article.

Article 109 :Vol d'électricité

Est considérée comme fraude ou vol d'électricité, toute action ou manœuvre frauduleuse sur les installations de la SBEE ou du Client, à l'effet de fausser, minorer ou détourner tout ou partie de l'enregistrement des consommations d'énergie.

Article 110 :

Outre les officiers publics et agents de police judiciaire, les auxiliaires de justice, agissant conformément aux dispositions du Code de procédure pénale, les agents de la SBEE assermentés dans les conditions fixées par voie règlementaire peuvent rechercher et constater par procès-verbal, tout vol d'électricité ou acte de fraude.

Article 111 :

Tout Client convaincu de vol d'électricité, paie sans délai la facture du manque à gagner (facture de rappel) subi par la SBEE, tel que défini à l'annexe III, et ceci sans préjudice de toute action judiciaire appropriée.

Article 112 :

Le Client rembourse en sus, le prix des Appareils de Comptage manipulés ainsi que tous les frais engagés par la SBEE dans le traitement de la fraude.

A défaut, la SBEE peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité.

Article 113 : Paiement de facture

Le Client doit payer toute facture dans la monnaie ayant cours légal, par tout moyen de paiement autorisé, avant la date d'échéance. Si celle-ci est non ouvrée, elle est reportée au premier jour ouvré suivant. La date d'échéance des factures est de quinze (15) jours calendaires suivant la date d'émission des factures.

Article 114 :

La SBEE doit s'assurer que le Client a reçu sa facture de consommation avant toute coupure.

Article 115 :

Le Client peut payer sa facture dans toutes les agences commerciales de la SBEE ou auprès des structures habilitées à cet effet par la SBEE.

Article 116 :

A défaut de paiement dans les délais impartis des sommes dues par le Client, la SBEE peut interrompre la fourniture d'électricité sans préjudice d'une action en recouvrement par tout moyen de droit. Les frais de coupure et de rétablissement du courant ainsi que tous les frais engagés par la SBEE pour le recouvrement des factures sont à la charge du Client.

Article 117 :

Les frais générés par les incidents de paiement ainsi que ceux relatifs aux opérations bancaires sont à la charge du Client.

Le Client peut adhérer librement à tout régime de paiement offert par la SBEE et notamment, solliciter des ententes de paiement (délai, moratoire). La SBEE se réserve le droit d'apprécier la demande avant de donner une suite favorable.

Article 118 :

Le Client peut convenir avec la SBEE de modalités de règlements particulières des factures d'énergie (paiement de facture par virement bancaire, par voie électronique

etc.) Les obligations des deux parties seront définies par écrit dans des contrats ad hoc.

Les frais de gestion liés au mode de paiement choisi par le Client sont à sa charge.

Article 119 :

Lorsque la SBEE établit une facture couvrant une période anormalement longue pour des raisons non imputables au Client, ce dernier s'entend avec la SBEE sur un moratoire de paiement.

Article 120 :

Le Client s'interdit d'opposer, au paiement des factures qui lui sont présentées, une réclamation tendant à contester les tarifs ou l'exactitude des compteurs.

En cas d'inexactitude des compteurs dûment constatée, la différence en plus ou en moins est immédiatement régularisée par la SBEE.

Article 121 :

Le Client ne peut déduire de sa facture une somme qui lui est due par la SBEE ou une réclamation qu'il peut ou prétend avoir contre la SBEE.

Article 122 :

Le Client qui conteste une facture doit déposer sa réclamation avec accusé de réception ou contre décharge à la SBEE au moins cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de réception de sa facture.

L'introduction de cette réclamation, dans les délais, suspend le processus de coupure pour défaut de paiement de cette facture, jusqu'à réception de la réponse de la SBEE.

A défaut, le Client est tenu de payer la facture avant l'échéance.

Si après vérification, la facture est justifiée, le Client est tenu de payer les frais de traitement de la réclamation.

En cas d'inexactitude des compteurs dûment constatée, la différence en plus ou en moins est immédiatement régularisée par la SBEE.

Article 123 : Refus ou interruption de la fourniture d'électricité

La SBEE fournit l'électricité sous réserve des interruptions pouvant résulter d'une situation d'urgence, d'un incident, d'un bris d'équipement ou du déclenchement de l'appareillage de protection du réseau et de tout cas de force majeure.

La SBEE peut interrompre, en tout temps, sans aucune indemnité à verser au Client, la fourniture d'électricité aux fins d'entretien, de réparation, de modification ou de gestion du réseau ou pour des raisons de sécurité ou d'utilité publique.

Dans ce cas, la SBEE doit en informer les Clients par voie de presse ou tout autre

moyen adéquat, avec un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures.

Article 124 :

La SBEE se réserve le droit d'interrompre ou de refuser la fourniture, sans aucune indemnité à verser au Client, notamment dans les cas suivants :

1. la sécurité publique l'exige et à l'initiative de l'autorité ayant compétence en la matière ;
2. le Client manipule ou dérange les Appareils de Comptage ou tout autre appareillage de la SBEE, entrave la fourniture de l'électricité ou contrevient aux dispositions du présent Règlement ;
3. le Client n'apporte pas les modifications ou les ajustements nécessaires pour que son installation électrique soit conforme aux normes en vigueur ou malgré la demande de la SBEE, il n'élimine pas les causes de perturbation du réseau ;
4. le Client n'utilise pas l'électricité conformément aux clauses du Contrat. ;
5. l'installation électrique a été raccordée au réseau sans l'autorisation de la SBEE ;
6. l'installation électrique du Client n'a pas été approuvée ou autorisée par une autorité ayant compétence en la matière ;
7. l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire d'un immeuble alimenté utilise frauduleusement l'électricité sans contrat d'abonnement ;
8. le Client ne paie pas sa facture à l'échéance ;
9. le Client refuse de fournir à la SBEE les renseignements exigibles en vertu du présent Règlement ou fournit des renseignements erronés ;
10. le Client refuse l'accès de ses installations aux représentants de la SBEE en violation des dispositions du présent Règlement ;
11. Le Client procède à une rétrocession du courant qui lui est fourni ;
12. Le Client est reconnu coupable de vol d'électricité ;
13. En cas d'impossibilité absolue de relève et devant le refus du Client d'une estimation des consommations ;
14. Lorsque le Client est débiteur envers la SBEE pour toute dette antérieure à la Demande d'Abonnement ;
15. Lorsque le Client refuse de respecter les termes de l'Abonnement signé avec la SBEE ;
16. Lors de la mise en liquidation judiciaire des biens d'une société ;
17. Lorsque les locaux du Client se situent dans une zone de servitude des ouvrages électriques.

Article 125 :

Les frais de coupure et de remise de l'électricité du fait du Client sont à la charge de ce dernier.

Article 126 : Règlement des litiges entre la SBEE et ses Clients

Tout Client ou groupe de Clients peut saisir l'Autorité de Régulation de l'Electricité lorsqu'il estime que la SBEE n'a pas rempli ses obligations au titre du présent Règlement.

La saisine ne peut être recevable que si le Client ou le groupe de Clients a :

a) utilisé les procédures de saisine éditées par l'Autorité de Régulation de l'Electricité à cet effet et disponibles sur son site ;

b) justifié auprès de l'Autorité de Régulation de l'Electricité qu'il a utilisé tous les recours auprès de la SBEE ou lorsqu'il apporte la preuve que ses requêtes auprès de la SBEE sont restées sans réponse.

En cas de litige entre la SBEE et un Abonné, les parties peuvent rechercher d'abord une solution amiable entre elles, ou rechercher une solution avec le concours de l'Autorité de Régulation de l'Electricité.

A défaut de tout règlement à l'amiable ou selon les stipulations de l'article ci-dessus les parties conviennent et acceptent de s'en rapporter à la juridiction compétente.

Chapitre VI : Responsabilité

Article 127 :

Tout Abonnement et entente conclus en vertu du présent Règlement, toute installation effectuée par la SBEE, tout Raccordement de l'installation du Client au Réseau du Service Public de Distribution, toute autorisation donnée par la SBEE, toute inspection ou vérification effectuée par la SBEE ne constituent et ne doivent être interprétés comme constituant une évaluation ou une garantie par la SBEE :

- du bon fonctionnement de son installation intérieure ;
- de la sécurité des installations du Client ;
- de la conformité des installations du Client à toute disposition législative ou réglementaire applicable.

Article 128 :

La SBEE est responsable des dommages causés au Client, en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge, sauf lorsque :

- Les dommages sont causés au Client par des interruptions inopinées de fourniture résultant des conditions définies aux articles 127 à 129 du présent Règlement ;
- Les dommages sont causés par une interruption de service pratiquée conformément aux conditions de service prévues par le présent Règlement ou par un défaut de livrer l'électricité, à l'exception des cas de faute intentionnelle ou lourde ;
- Les dommages résultent de cas de force majeure ;
- Les préjudices résultent d'une tension ou fréquence de fourniture en régime permanent qui n'excède pas les limites contractuelles.

Article 129 :

Lorsque le Client n'utilise pas l'électricité conformément aux clauses du contrat, il est responsable de toutes les conséquences qui en découlent.

Article 130 :

Le Client ne peut se prévaloir contre la SBEE de la non-réception de sa facture ou de toute correspondance qui lui est adressée, pour toute raison non imputable à la SBEE notamment :

- l'absence du Client au lieu de présentation des factures ;
- un changement d'adresse de présentation non-communiqué à la SBEE ;
- des problèmes liés à la gestion de sa boîte postale ;

Chapitre VII : Normes et pénalités

Article 131 :

Les normes de qualité du service à la Clientèle ainsi que les pénalités et incitations associées que la SBEE s'engage à respecter sont fixées par Règlement de l'Autorité de Régulation de l'Electricité. En cas de défaillance, la SBEE s'engage à payer les incitations et pénalités prévues à cet effet.

Chapitre VIII : Dispositions finales

Article 132 :

Les dispositions du présent Règlement s'appliquent à compter de sa date d'approbation par le Conseil National de Régulation de l'Autorité de Régulation de l'Electricité.

Le Règlement est publié sur les sites officiels de l'ARE et de la SBEE.

Le présent Règlement ne peut être révisé que par l'ARE sur proposition de la SBEE et après consultation des parties.

ANNEXES

Annexe I : Coûts et financements des prestations

1) Frais de Demande d'Abonnement

Définition : Ensemble des frais de gestion engagés par la SBEE pour étudier la Demande d'Abonnement d'un nouveau Client.

Paiement : Les Frais d'Abonnement sont exigibles au dépôt du Dossier d'Abonnement. Ils ne sont pas remboursés lorsque l'Abonnement est annulé pour des raisons imputables au Client.

2) Frais de Raccordement (Voir Avis ARE)

Définition :

Paiement :

3) Frais de coupure et de remise (au compteur ou technique)

Définition : Frais engagés par la SBEE pour la suspension et le rétablissement de la fourniture d'électricité suite à un défaut de paiement.

Paiement : Les frais de coupure sont dus dès la suspension ou la limitation de Puissance du Client. Ils ne sont pas remboursables.

4) Frais d'incident de paiement

Définition : Frais imputés à tout Client suite à un incident de paiement imputable au Client (rejet de chèque ou traite ou tout mode de règlement).

Paiement : Les frais d'incident de paiement sont immédiatement exigibles.

5) Frais d'Encaissement suivant un Titre de Paiement

Définition : Frais imputés à un Client à la suite de frais appliqués à la SBEE pour l'encaissement d'un titre de paiement remis par le Client (Chèques déplacés, Lettre de change, etc.).

Paiement : Les frais d'encaissement sont exigibles sur le compte.

6) Frais de constat

Définition : Frais engagés par la SBEE pour se déplacer chez le Client et effectuer un constat suite à un vol de courant.

Paiement : Les frais de constat sont exigibles dès que le déplacement est effectué. Ils ne sont pas remboursables.

7) Frais de bris de scellés

Définition : Frais engagés par la SBEE pour constater chez un Client un bris de scellé et rétablir un nouveau scellé.

Paiement : Les frais de bris de scellé sont exigibles dès que le déplacement est effectué et la violation des scellés constatée. Ils ne sont pas remboursables.

8) Frais d'étude

Définition : Frais engagés par la SBEE pour étudier une Extension, une participation, un Renforcement ou une modification du réseau.

Paiement : Les Frais d'étude sont exigibles avant le début de l'étude. Ils ne sont pas remboursables.

9) Frais d'approbation de dossier

Définition : Frais engagés par la SBEE pour étudier un dossier qui lui est soumis pour approbation concernant un projet de Branchement, Extension, Renforcement ou Modification du Réseau réalisé par une entreprise autre que la SBEE.

Paiement : Les Frais d'approbation de dossier sont exigibles au dépôt du dossier. Ils ne sont pas remboursables.

10) Frais de contrôle travaux

Définition : Frais engagés par la SBEE pour veiller à l'application des normes de construction techniques du réseau dans le cadre d'un projet réalisé par une entreprise autre que la SBEE.

Paiement : Ces Frais sont exigibles avant le début des travaux. Ils ne sont pas remboursables.

11) Frais d'extension, de renforcement ou de modification de réseau

Définition : Ensemble des coûts engagés par la SBEE, pour les études, la réalisation et le contrôle de travaux d'extension, de renforcement ou de modification d'un réseau financés par un promoteur privé.

Paiement :

- Acompte de démarrage de 100 % du coût estimé des travaux, évalué sur le devis établi par la SBEE avant le début des travaux. Ce paiement est considéré comme un acompte sur la facture définitive à établir à la fin des travaux.

- Montant de la facture définitive établie à la fin des travaux. Reliquat à payer sur réception de la facture définitive. L'acompte de démarrage sera déduit de la facture définitive.

12) Frais de participation sur un réseau financé par tiers

Définition : Sommes à payer par un Client pour être raccordé sur un réseau financé par un tiers, dans les cinq premières années suivant sa mise en service.

Paiement : Avant le raccordement du nouveau Client.

13) Frais de remboursement d'un réseau financé par tiers

Définition : Sommes à rembourser par la SBEE, lorsque qu'elle décide d'étendre le réseau Basse Tension à partir d'une extension financée par un tiers, dans les cinq premières années suivant sa mise en service.

Paiement : Avant le début des travaux de la SBEE.

14) Avance sur consommation ou Caution

Définition : Montant à verser par le Client à la SBEE préalablement à la conclusion du contrat d'Abonnement et correspondant au montant probable du prix de l'énergie consommée pendant la période de relève normale du compteur.

Paiement : Dès que les installations du Client sont déclarées conformes aux normes et l'alimentation techniquement possible.

15) Frais de pose compteur, et accessoires

Définition : Frais engagés par la SBEE pour la pose des Appareils de Comptage chez le Client.

Paiement : Avant la pose des Appareils de Comptage.

16) Prime fixe

- **Prime fixe** *:*

Définition : Paiement d'une prime mensuelle appliquée au Client pour rémunérer la puissance mise à sa disposition.

Paiement : Chaque mois après la prise d'effet du contrat d'abonnement.

17) Frais de contrôle et d'étalonnage des compteurs et transformateurs de mesure

Définition : Frais engagés par la SBEE pour le contrôle et l'étalonnage de

compteur et/ ou transformateur de mesure à la demande du Client.

Paiement : Avant le début de l'étalonnage

Annexe II : Coûts des prestations en francs CFA

Les coûts des prestations cités à l'annexe II sont fixés par voie règlementaire.

Annexe III : Paramètres de Facturation

L'annexe « Paramètres de Facturation » a pour objet de regrouper tous les éléments et paramètres nécessaires à la facturation de l'énergie électrique, ainsi que les dispositions réglementaires du Cahier des Charges et du Règlement pour un meilleur service au Client.

Elle introduit le tarif unique pour chaque catégorie de client sur toute l'étendue du périmètre de distribution de la SBEE grâce à une péréquation générale.

A. Dispositions communes

1. Puissance Souscrite

La Puissance Souscrite par le Client doit être au moins égale à la puissance maximum que ce Client désire avoir à sa disposition. La Puissance Souscrite est exprimée en kilowatt (kW).

En Basse Tension, la Puissance Souscrite sera limitée par un disjoncteur d'un modèle agréé par la SBEE, fourni, posé et entretenu par la SBEE. Le disjoncteur sera réglé, suivant ses caractéristiques de calibrage, à l'intensité correspondant à la puissance souscrite sous Cosϕ= 0,90, ou à celle immédiatement supérieure, et sera scellé par la SBEE.

En Moyenne Tension, les relais commandant l'ouverture du disjoncteur sont réglés pour l'intensité correspondant à la puissance souscrite sous Cosϕ =0,90 majorée de la valeur permettant le fonctionnement correct des protections du Client et de la SBEE et seront scellés par la SBEE. La puissance effective prise par le Client est mesurée par un compteur indicateur de puissance maximum avec période d'intégration de 10 minutes indiquant le maximum de puissance moyenne correspondant à ces périodes.

Ce compteur est fourni, posé, entretenu par la SBEE.

2. Facteur de puissance Cosϕ

Les tarifs définis dans la Grille Tarifaire s'entendent pour un facteur de 0,90.

Pour les installations de puissance souscrite comprise entre 0 et 20 kVA, le **Cosϕ** est 0,90.

Pour les installations de puissance souscrite supérieure à 20 kVA, **Cosϕ** est déterminé à partir de la mesure de l'énergie active « a » et réactive «r» par la formule :

$$Cos\ \phi\ = \sqrt{\frac{a^2}{a^2 + r^2}}$$

Le facteur de puissance **Cosϕ**, est le rapport entre la puissance active utile pour le Client et la puissance réellement fournie par la SBEE. Il traduit l'importance des

éléments réactifs dans les équipements du Client et le niveau des contraintes que la SBEE doit supporter pour fournir l'énergie active utile au Client.

Pour une même puissance active, plus le facteur de puissance est faible, plus la puissance réelle est élevée, plus les pertes en ligne sont élevées.

Les pertes en ligne sont inversement proportionnelles au carré du facteur de puissance **Cosϕ**.

La valeur de référence du facteur de puissance Cosϕ =0,90.

Majoration et minoration pour facteur de puissance

Suivant la valeur du **Cosϕ** de l'installation du Client, un bonus ou une pénalité peuvent lui être appliqués.

- ✓ **BONUS pour Cosϕ > 0.95**
  Minoration de 0.75 % du montant des consommations pour chaque centième de **Cosϕ**

$$B = M \times \rho * 0.75\%$$

B = Bonus accordé au Client pour minorer le montant à payer

ρ = (Cosϕ-0,95) x 100

- ✓ **Pénalité pour Cosϕ < 0,90 suivant la formule :**

$$P = M \times (0{,}90 - Cos\phi)$$

où

P : Pénalité à payer

M : le Montant de la consommation du Client

Cosϕ : facteur de puissance du Client.

A. <u>Compensation du facteur de puissance</u>

Chaque Client peut installer une batterie de condensateurs pour réduire sa consommation d'énergie réactive et éviter les majorations pour mauvais facteur de puissance. La puissance des batteries doit être supérieure à la puissance magnétisante du transformateur et inférieure ou égale à la consommation en énergie réactive des installations du Client.

B. Frais liés aux branchements et Appareils de Comptage

Les frais de pose du comptage ainsi que les timbres de toutes les copies du contrat sont à la charge du Client.

Le Client doit payer en sus de ses consommations d'énergie, la prime fixe du Branchement.

C. Avance sur consommation ou Caution

Tout Client abonné au service Post-Paiement, avant d'être raccordé au réseau, est tenu de verser à la SBEE une Caution représentant le montant probable du prix de l'énergie consommée pendant la période de relève normale de son compteur précédant la facturation.

Le montant de la Caution est évalué en fonction de l'usage.

La valeur de la Caution par type d'usage est fixée par voie règlementaire.

D. Le vol d'électricité

Tout Client convaincu de vol d' électricité comme décrit dans le présent Règlement, est tenu de payer sans délai la facture du manque à gagner (facture de redressement) subi par la SBEE et ceci sans préjudice d'une action judiciaire. La facture de redressement est évaluée comme suit :

1° Lorsque le vol d'électricité consiste en une manipulation des Appareils de mesure (compteurs, transformateurs de mesures, accessoires)

- **Pour les Clients Usage Domestiques**

15 heures d'utilisation journalière de la puissance la plus grande entre la Puissance Souscrite du Client et la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat, pendant toute la période présumée, au tarif de la tranche la plus élevée appliquée au Client.

- **Pour les Clients Usage Professionnel**

20 heures d'utilisation journalière de la puissance la plus grande entre la Puissance Souscrite du Client et la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat, pendant toute la période présumée, au tarif de la tranche la plus élevée appliquée au Client.

- **Pour les autres Clients :**

  - Rappel des consommations sur la base d'une utilisation moyenne journalière de 20 heures de la plus grande valeur entre la Puissance Souscrite du Client et la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat, pendant toute la période présumée, facturée au tarif le plus

élevé appliqué au Client,

- Rappel de la Prime Fixe évaluée sur la même période, sur la base de la plus grande valeur entre la Puissance Souscrite du Client et la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat.

Nota : Les consommations déjà facturées (énergie et primes fixes) sur la période présumée du vol de courant seront déduites des consommations ci-dessus évaluées.

2° Lorsque le vol de courant consiste en un branchement avant compteurs :

- **Pour les Clients Domestiques:**

15 heures d'utilisation journalière de la somme des puissances de l'ensemble des appareils branchés sur le circuit frauduleux au moment du constat, pendant toute la période présumée, au tarif le plus élevé appliqué au Client.

- **Pour les Clients Professionnels**

20 heures d'utilisation journalière de la somme des puissances de l'ensemble des appareils branchés sur le circuit frauduleux au moment du constat, pendant toute la période présumée, au tarif le plus élevé appliqué au Client.

- **Pour les autres Clients Spéciaux :**

  - Rappel des consommations sur la base d'une utilisation moyenne journalière de 20 heures de la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat, pendant toute la période présumée, facturée au tarif le plus élevé appliqué au Client,
  - Rappel de la Prime Fixe évaluée sur la même période, sur la base de la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat.

Nota : Les consommations ainsi évaluées viendront en sus de celles déjà facturées.

3° Période de rappel du manque à gagner suite à un vol d'électricité :

La période présumée de vol d'électricité sera établie sur la base de l'analyse de l'historique de facturation, des données contractuelles et des informations recueillies sur le terrain. Cette période ne pourra être inférieure à deux (2) mois (1 bimestre) ni supérieure à trois (3) ans pour les clients Domestiques et cinq (5) ans pour les clients Professionnels et Industriels.

Annexe IV : Valeurs limites des harmoniques du réseau Moyenne Tension

Pour les harmoniques de rang pair :

$\frac{U_h}{U} \leq 6\%$

Pour les harmoniques de rang pair :

$\frac{U_h}{U} \leq 1\%$

Pour le résidu ou taux de distorsion t_d

$t_d = \sqrt{\sum_{h=2}^{\infty} \left[\frac{U_h}{U}\right]^2} \leq 1{,}6\ \%$

Annexe V : Renseignements pour la demande d'Abonnement

Titulaire de l'abonnement

✓ **Client Particulier Personne Physique**

- Copie carte d'identité nationale pour les béninois ou carte d'identité d'étranger pour les non-béninois ou carte diplomatique pour les diplomates.
- Adresse domicile ;
- Adresse professionnelle ;
- Adresse précédente ;
- Numéro de téléphone domicile et professionnel ;
- Numéro boîte postale ;
- Profession ;
- Numéro de police d'abonnement précédente.
- Numéro IFU du Propriétaire et/ou du consommateur (locataire)

✓ **Client Particulier Personne Morale (Sociétés, Associations, Corporation, ONG etc.)**

- Copie carte d'identité du représentant (carte nationale d'identité pour les béninois ou carte d'identité d'étranger pour les non béninois.) ;
- Copie du registre de commerce ou de l'autorisation légale d'exercer ;
- Adresse de présentation des factures ;
- Numéro de téléphone professionnel ;
- Numéro boîte postale ;
- Activité ;
- Numéro de police d'abonnement précédente.
- Numéro IFU

✓ **Représentations diplomatiques (ambassades, consulats)**

- Lettre d'accompagnement du chargé de mission ;
- Copie de la convention d'établissement.

✓ **Pour les Clients Administration ou Collectivité locale**

- La lettre d'accompagnement du service demandeur.

❖ Local ou lieu à desservir :

- Copie titre légal d'occupation (contrat de location, titre de propriété, bail etc.) ;

- Attestation de conformité délivrée par un organisme ayant compétence en la matière ;
- Nom ;
- Raison Sociale ;
- Adresse de livraison ;
- Type de local ;
- Nom du propriétaire ;
- Affectation.

✓ Utilisation de l'électricité:

- Type d'usage prévu ;
- Liste des appareils en place et leur puissance ;
- Puissance électrique demandée.

✓ En cas de réclamation d'exonérations fiscales :

- Documents justificatifs du Ministère des finances.

Annexe VI : Conditions générales d'Abonnement pour la fourniture d'électricité

Article 1er : Objet et dispositions générales

Le Contrat d'Abonnement définit les modalités de vente de l'électricité par la SBEE. Les présentes Conditions Générales de vente de l'Electricité sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, aux dispositions du Contrat de concession entre la République du Bénin et la SBEE, au Cahier des Charges, au présent Règlement de service et le Code réseau.

Article 2 : Raccordement et Branchements :

Les branchements sont installés dans les conditions définies par le Règlement de Service et font partie intégrante du réseau public de distribution de l'énergie électrique. Ils sont entretenus et renouvelés par la SBEE moyennant les redevances prévues à l'Annexe I « Couts et Financements des prestations ».

Les propriétaires d'immeubles ne peuvent s'opposer ni à l'exécution des travaux d'entretien, de réparation ou de remplacement des branchements et appareils qui en dépendent lorsque ces travaux sont indispensables, ni au surplomb rendu nécessaire par la configuration du réseau de distribution. La SBEE peut utiliser pour d'autres clients les branchements qui les desservent et installer sur leurs immeubles des potelets ou supports nécessaires au passage des câbles.

Les colonnes montantes et toutes dérivations à partir des grilles de distribution sont établies et entretenues par les soins et aux frais du Client après autorisation et sous le contrôle de la SBEE.

Article 3 : Installations intérieures

Lorsque le Client est alimenté en Basse Tension, le Point de Livraison est délimité :

- par les bornes de sortie du compteur, lorsque celui-ci est placé en limite extérieure de la propriété du Client.

- par les bornes amont du disjoncteur général du Client, lorsque le compteur est placé hors de la limite extérieure de la propriété du Client.

Les agents de la SBEE, chargés de la vérification des installations, des branchements et des compteurs, doivent disposer d'un document d'identification dûment établi qu'ils doivent présenter à toute réquisition des clients.

Le client ne peut s'opposer à l'accès de sa propriété par les représentants de la SBEE.

Les représentants de la SBEE ont libre accès aux installations des Clients pour tous relevés, vérifications et travaux divers, à tout moment et sans préavis afin de prévenir ou de supprimer toutes les actions nuisibles au réseau de distribution de l'énergie électrique.

La SBEE peut refuser de continuer la fourniture du courant si les installations du Client sont jugées défectueuses ou ne sont plus en conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur.

En aucun cas, elle n'encourt de responsabilité en raison des défectuosités des installations qui ne sont pas de son fait.

Le refus du Client de laisser visiter son installation par les représentants dûment mandatés de la SBEE entraîne la suspension de la fourniture du courant. Celui-ci s'engage, en outre, dans l'intérêt

de la régularité du service, à informer la SBEE de tous accidents et anomalies dans le fonctionnement de son installation intérieure.

La SBEE peut prendre toutes mesures ayant pour effet d'empêcher des perturbations dans la fourniture de l'électricité lors de la mise en marche ou l'arrêt trop brusque d'une forte charge.

Article 4 : Fourniture et interruption d'électricité

La fourniture en Basse Tension est faite à la Tension Nominale de 230 Volts en Alimentation Monophasée et 400 Volts en Alimentation Triphasée suivant les spécifications techniques de la Demande d'Abonnement et les possibilités.

Cette tension nominale est fixée avec une tolérance de +6%, -10 %.

La SBEE fournit l'électricité en tout temps sous réserve des interruptions pouvant résulter d'une situation d'urgence, d'un accident, d'un bris d'équipement ou du déclenchement de l'appareillage de protection du réseau et de tout cas de force majeure.

La SBEE peut interrompre, en tout temps, la fourniture d'électricité aux fins d'entretien, de réparation, de modification ou de gestion du réseau ou pour des fins de sécurité ou d'utilité publique.

La SBEE peut interrompre, en tout temps, la fourniture d'électricité, sans aucune indemnité à verser au Client, dans les cas suivants :

1. la sécurité publique l'exige et à l'initiative de l'autorité ayant compétence en la matière ;
2. le Client manipule ou dérange l'appareillage de mesure ou tout autre appareillage de la SBEE, entrave la fourniture de l'électricité ou contrevient aux dispositions des articles de 79 à 85 du présent Règlement de Service ;
3. le Client n'apporte pas les modifications ou les ajustements nécessaires pour que son installation électrique soit conforme aux normes en vigueur ou malgré la demande de la SBEE, il n'élimine pas les causes de perturbation du réseau ;
4. le Client n'utilise pas l'électricité conformément aux clauses de son contrat d'abonnement ;
5. le Client refuse, l'installation, sur sa propriété, des équipements de la SBEE dont les Appareils de Comptage et de contrôle ou refuse de fournir à la SBEE les droits et installations requis pour le scellage, la mesure et le contrôle ;
6. l'installation électrique a été raccordée au réseau sans l'autorisation de la SBEE;
7. l'installation électrique du Client n'est pas conforme à la règlementation en vigueur;
8. l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire d'un immeuble alimenté utilise l'électricité sans contrat d'abonnement ;
9. le Client ne paie pas sa facture à échéance ;
10. le Client refuse de fournir à la SBEE les renseignements exigibles en vertu du Règlement de Service ou fournit des renseignements erronés ;
11. le Client refuse l'accès à ses installations aux représentants de la SBEE en violation des dispositions du présent Règlement ;
12. le Client procède à une rétrocession du courant qui lui est fourni. Dans ce cas, le courant sera suspendu pour une durée minimale d'un mois ;
13. Le Client est convaincu de vol d'électricité ;

14. en cas d'impossibilité absolue de relève et devant le refus du Client d'accepter une estimation des consommations ;

15. lorsque le Client est débiteur envers la SBEE pour toute dette antérieure à la demande d'abonnement ;

16. lorsque le Client refuse de respecter les termes de l'abonnement signé avec la SBEE;

17. lors de la mise en liquidation judiciaire des biens d'une société ;

18. lorsque les locaux du Client se situent dans une zone de servitude des ouvrages électrique.

Les frais liés aux interruptions de la fourniture d'électricité du fait du client sont à la charge de ce dernier.

Article 5 : Avance sur consommation ou Caution

Lorsque la vente est faite en Post-Paiement, le Client doit, avant d'être raccordé au réseau, verser à la SBEE une caution représentant le montant probable du prix de l'énergie consommée pendant la période de relève normale de son compteur.

Cette caution est fonction de la puissance électrique nécessaire pour le fonctionnement correct des appareils du Client (Puissance Souscrite). La SBEE s'engage à mettre en permanence cette puissance à la disposition du Client dans les meilleures conditions de desserte de l'énergie électrique.

La Puissance Souscrite doit être supérieure ou égale à la plus forte puissance des appareils déclarés par le Client. Elle est limitée par le réglage d'un disjoncteur général placé à la sortie du compteur.

Chaque fois qu'elle le juge utile, la SBEE peut vérifier que cette puissance n'est pas dépassée et exiger, le cas échéant, la modification de la Puissance Souscrite et, par voie de conséquence, le réajustement par avenant de la caution.

La Caution n'est pas productive d'intérêts.

Article 6 : **Compteurs**

L'énergie vendue est mesurée par un compteur. Le type de compteurs est fixé par la SBEE en fonction des caractéristiques des installations à alimenter.

Les compteurs sont fournis, étalonnés, posés et entretenus par la SBEE. Ils sont posés à l'intérieur ou en limite extérieure de propriété ou en haut de poteau et accessibles à tout moment aux agents la SBEE dûment mandatés. Si le compteur est posé en haut de poteau, la SBEE doit mettre à la disposition du Client une interface déportée lui permettant de disposer d'informations concernant à sa consommation.

La fourniture, l'entretien des compteurs, disjoncteurs et autres Appareils de Comptage, comprenant toutes les réparations nécessitées par l'usage normal du courant, sont exécutés moyennant le paiement des frais de redevances en vigueur.

Les réparations qui résultent de dégradations dues à la faute du Client, notamment dans le cas de surcharge dépassant la capacité des compteurs et Appareils de Comptage fournis par la SBEE, sont à la charge du Client.

En cas de blocage du compteur ou si son fonctionnement a été faussé de manière qu'on ne puisse

tirer parti des indications enregistrées pour l'établissement de la facture, le décompte de l'énergie électrique fournie est établi d'après la moyenne de consommation de la période correspondante de l'année précédente ou, s'il s'agit d'une police n'ayant pas encore un an d'existence, d'après la consommation moyenne des mois précédents l'incident. S'il s'agit d'une police sans historique, la facture est établie sur la base de la consommation moyenne enregistrée sur le compteur de remplacement après un fonctionnement d'au moins un mois.

Une facturation forfaitaire est établie jusqu'à la remise en état de fonctionnement normal du compteur.

Si, pendant la durée de l'abonnement, le compteur ou le disjoncteur est reconnu d'un calibre insuffisant, il est remplacé par un autre de calibre supérieur et les redevances correspondantes sont modifiées de plein droit conformément aux dispositions de l'annexe « Coûts et Financements des Prestations ».

Il est expressément interdit au Client de déplacer les compteurs ou d'apporter une modification aux compteurs (bris de plomb, etc.), au calibre du disjoncteur, aux colonnes montantes, au câblage des tableaux, aux appareils installés sur le tableau de comptage et à leurs accessoires de protection.

Tout acte ayant pour but d'utiliser frauduleusement l'énergie électrique en dehors des quantités mesurées par les compteurs, ou à des tarifs non prévus par la police d'abonnement, est poursuivi par toutes les voies de droit sans préjudice des pénalités prévues par la règlementation en vigueur.

Article 7 : Facturation, tarifs et mode de paiement

L'énergie est facturée aux tarifs et conditions en vigueur pour les Clients abonnés au Post-Paiement. Les relevés des compteurs sont effectués par les agents de la SBEE ou éventuellement d'après les estimations de consommation faites entre deux (2) relevés de compteurs.

L'énergie est vendue aux Clients abonnés au Prépaiement suivant les tarifs et conditions en vigueur par achat de crédit.

Les Primes prévues à l'annexe « Paramètres de facturation » du Règlement de service sont dues sans interruption pendant la durée de l'Abonnement, qu'il y ait ou non consommation d'énergie électrique.

Pour les Clients abonnés au post-paiement, le montant des ventes d'énergie, taxes, etc. fait l'objet de factures qui sont réglées dans les 15 jours suivant leur date d'émission.

Toutefois, cette disposition peut ne pas s'appliquer aux administrations publiques et collectivités locales qui, au besoin, peuvent négocier un autre délai de paiement avec la SBEE.

En tout état de cause, ce délai ne saurait excéder 45 jours.

Pour les Clients abonnés au prépaiement, les ventes et les taxes de même que la redevance sont réglées à l'achat.

Conformément aux dispositions de l'article 123 du Règlement de service, à défaut de règlement des factures dans les délais prévus, la fourniture de l'énergie électrique est suspendue, sans autre avis de la part de la SBEE jusqu'à ce que l'intégralité des sommes dues, majorées des frais d'avertissement, de déplacement pour coupure et remise ainsi que des intérêts de retard soient payées, ceci sans préjudice d'une action judiciaire en recouvrement et sous réserve de tous les droits de la SBEE.

En cas de récidive, l'abonnement est résilié après mise en demeure résultant d'une lettre

recommandée avec accusé de réception dont les frais sont à la charge du Client.

La contestation ou le litige avec le Client ne le dispense pas de payer suivant la périodicité retenue, le montant de sa consommation et des redevances.

Les retards de paiement porteront intérêt au taux d'escompte normal de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest, plus une marge bancaire, plus 1%.

Les factures correspondantes sont exigibles dans les mêmes conditions que les factures d'énergie.

Le Client abonné au post-paiement doit payer toutes ses factures, dans la monnaie ayant cours par tout moyen de paiement autorisé avant la date d'échéance. Si celle-ci est non ouvrée, elle est reportée au premier jour ouvré suivant.

Le Client abonné au prépaiement doit effectuer un achat d'énergie dans la monnaie ayant cours par tout moyen de paiement autorisé.

Le Client peut payer sa facture ou effectuer un achat d'énergie dans toutes les agences commerciales de la SBEE ou auprès des structures habilitées à cet effet par la SBEE.

Le Client s'interdit d'opposer au paiement des factures qui lui sont présentées une réclamation contestant les tarifs ou l'exactitude des compteurs.

En cas d'inexactitude des compteurs dûment constatée, la différence en plus ou en moins qui en résulte est immédiatement régularisée.

Toute entente de paiement demandée par le Client est subordonnée au versement des frais de gestion y afférents.

Article 8 : Fraude ou vol d'électricité

Tout Client convaincu de vol d'électricité comme décrit dans le président Règlement est tenu de payer, sans délai, la facture du manque à gagner (facture de redressement) subi par la SBEE et ceci sans préjudice d'une action judiciaire. La facture de redressement est évaluée comme suit :

1° Lorsque le vol d'électricité consiste en une manipulation des Appareils de mesure (compteurs, transformateurs de mesures, accessoires)

Pour les Clients Usage Domestiques Petite et Moyenne Puissance :

15 heures d'utilisation journalière de la puissance la plus grande entre la Puissance Souscrite du Client et la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat, pendant toute la période présumée, au tarif de la tranche la plus élevée appliquée au Client.

Pour les Clients Usage Professionnel Petite et Moyenne Puissance :

20 heures d'utilisation journalière de la puissance la plus grande entre la Puissance Souscrite du Client et la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat, pendant toute la période présumée, au tarif de la tranche la plus élevée appliquée au Client.

Pour les Clients Grande Puissance :

- Rappel des consommations sur la base d'une utilisation moyenne journalière de 20 heures de la plus grande valeur entre la Puissance Souscrite du Client et la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat, pendant toute la période présumée, facturée au tarif le plus élevé appliqué au Client,

- Rappel de la Prime Fixe évaluée sur la même période, sur la base de la plus grande valeur entre la Puissance Souscrite du Client et la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat.

Nota : Les consommations déjà facturées (énergie et primes fixes) sur la période présumée du vol de courant seront déduites des consommations ci-dessus évaluées.

Le Client rembourse en sus, le prix des équipements de comptage manipulés ainsi que tous les frais engagés par la SBEE dans le traitement de la fraude.

2° Lorsque le vol de courant consiste en un branchement avant compteurs :

Pour les Clients Domestiques Petite et Moyenne Puissance :

15 heures d'utilisation journalière de la somme des puissances de l'ensemble des appareils branchés sur le circuit frauduleux au moment du constat, pendant toute la période présumée, au tarif le plus élevé appliqué au Client.

Pour les Clients Professionnels Petite et Moyenne Puissance :

20 heures d'utilisation journalière de la somme des puissances de l'ensemble des appareils branchés sur le circuit frauduleux au moment du constat, pendant toute la période présumée, au tarif le plus élevé appliqué au Client.

Pour les clients Grande Puissance :

- Rappel des consommations sur la base d'une utilisation moyenne journalière de 20 heures de la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat, pendant toute la période présumée, facturée au tarif le plus élevé appliqué au Client,
- Rappel de la Prime Fixe évaluée sur la même période, sur la base de la somme des puissances de l'ensemble des appareils trouvés sur place au moment du constat.

Nota *:* Les consommations ainsi évaluées viendront en sus de celles déjà facturées.

3° Période de rappel du manque à gagner suite à un vol d'électricité :

La période présumée de vol d'électricité est établie sur la base de l'analyse de l'historique de facturation, des données contractuelles et des informations recueillies sur le terrain. Cette période ne peut être inférieure à deux (2) mois (1 bimestre) ni supérieure à trois (3) ans pour les clients Domestiques et cinq (5) ans pour les Clients Professionnels et Industriels.

Article 9 : Durée de l'abonnement

✓ **Terme du contrat d'abonnement**

- Le contrat d'abonnement prend effet à la date de Raccordement. Il peut être provisoire, temporaire ou à durée indéterminée.
- Le contrat d'abonnement Basse Tension est conclu pour une durée indéterminée supérieure à 30 jours. Sa résiliation ne peut intervenir qu'après un préavis écrit d'au moins 5 jours francs ouvrés. Elle peut être le fait du Client ou de la SBEE.
- Les Frais de dossier d'Abonnement sont exigibles au dépôt de la Demande et ne sont pas remboursables.

✓ **Suspension ou Résiliation du contrat**

La SBEE peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au réseau pour alimenter un point de livraison donné.

Lorsque l'Abonnement est suspendu, la fourniture et la facturation de l'électricité sont interrompues.

La Suspension de l'Abonnement ne peut excéder une durée de deux (02) ans.

L'Abonnement peut être suspendu dans les cas suivants :

- les locaux du Client sont momentanément inaccessibles (inondation, sinistre, décision administrative etc.) ;
- à la suite d'un défaut de paiement de factures et après mise en demeure infructueuse ;

La résiliation est l'acte par lequel la SBEE ou le Client décide de mettre fin au contrat d'Abonnement qui les lie.

- Le Client peut demander la résiliation du contrat à tout moment sous réserve d'un préavis d'au moins 5 jours ouvrables.

Le Client doit obligatoirement résilier son contrat dans les cas suivants :

- déménagement ou changement d'adresse, utilisation sous nom d'emprunt ;
- cessation d'activité ;
- Décès : la résiliation est demandée par les ayants droit.

L'abonnement ne peut être résilié à la demande du Client que lorsque toutes les factures sont payées.

La SBEE se réserve le droit de résilier le contrat d'Abonnement sans aucune indemnité dans les cas suivants :

- au terme de la période de suspension ;
- lorsque le Client n'est plus le consommateur de l'électricité (cas de déménagement ou de décès du Client) ;
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité dûment constaté chez le Client ;
- récidive d'une rétrocession d'électricité par le Client, dûment constatée par ses services compétents ;
- défaut de paiement des factures d'électricité ;
- constatation d'un vol d'électricité chez le Client.

Le paiement de la facture de Résiliation est immédiatement exigible. La SBEE déduit la totalité des sommes dues après résiliation jusqu'à concurrence du montant de la caution.

Article 10 : **Clauses diverses**

a) Le Client ne peut employer le courant électrique à un usage différent de celui qui est indiqué dans les conditions particulières de sa police d'Abonnement.

Il ne peut céder à une tierce personne tout ou partie du courant qui lui est fourni sans avoir, au

préalable, obtenu de la SBEE à titre exceptionnel une autorisation écrite.

L'abonnement étant personnel, toute cession de logement, magasin ou établissement donne obligatoirement lieu à un renouvellement de police au nom du nouvel occupant.

b) Tous les impôts ou droits se rapportant à la vente ou à l'emploi de l'énergie électrique, ainsi que les frais de timbre afférents à la police sont à la charge du Client.

c) Toutes les modifications apportées par l'Autorité compétente à la réglementation sur le secteur de l'électricité pendant le cours d'un abonnement, seront applicables de plein droit à celui-ci dès la mise en vigueur de ces modifications.

d) En cas de coupure et/ou de résiliation pour défaut de paiement; le Client en cause ne peut bénéficier d'un autre contrat de fourniture d'énergie sur l'étendue de la concession de la SBEE qu'après s'être mis en règle vis-à-vis de la SBEE.

Annexe VII : Conditions particulières d'Abonnement pour la fourniture de l'énergie électrique

Je déclare avoir demandé à la SBEE une alimentation en énergie électrique aux conditions particulières ci-dessous et conformément aux dispositions du Règlement de Service de la SBEE. Je déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales, ainsi que des Conditions Particulières du Contrat de Fourniture d'Energie Electrique et m'engage à m'y conformer.

1 Identification du Client

Titre : M/Mme/Société_____Noms et Prénoms_____

Nature et numéro de pièce d'identité : _____

Profession : _____

Boîte Postale:_____Quartier :_____Ville :_____Pays :_____

Téléphone:_____Fax :_____Email: _____

2 Lieu de fourniture

Ville :_____Agence :_____Quartier_____

Nom de la Rue :_____Numéro de la rue_____Numéro de la Porte : _____

Référence : | | | | | | | | | | | | | |

Coordonnées géographiques X :_____Y : _____

3 Nature des travaux et caractéristiques de la fourniture

Type de branchement : Aérien ☐ Souterrain : ☐ Aéro souterrain: ☐

Branchement 2 Fils : ☐ Raccordement 2 Fils : ☐ Reprise 2 Fils : ☐ Régression (4 en 2fils) : ☐

Branchement 4 Fils : ☐ Raccordement 4 Fils : ☐ Reprise 4 Fils : ☐ Renforcement (2 en 4fils) : ☐

Puissance souscrite :_____kVA Réglage disjoncteur :_____A

Usage déclaré : Domestique ☐ Non domestique ☐

Montant de l'avance sur consommation :_____FCFA

4 Conditions spécifiques

_____

_____

Fait à_____le_____/_____/_____

Le Client, (Nom, Signature, date) **la Société Béninoise d'Energie Electrique**

Précédé de la mention « lu et approuvé)

Annexe VIII : Les normes et obligations contractuelles

1. Normes de qualité de service de la gestion technique

1.1 Rétablissement de la fourniture de l'énergie électrique

Sauf dans les circonstances exceptionnelles, comme un cas de force majeure, un orage ou une interruption étendue de la fourniture de l'énergie électrique pour lesquelles la SBEE s'engage à tout mettre en œuvre pour un rétablissement aussi rapide que possible de la fourniture de l'énergie électrique, si un défaut apparaît sur le Réseau du Service Public de Distribution et se traduit par une interruption de la fourniture de l'énergie électrique, la SBEE s'oblige à rétablir la fourniture de l'énergie électrique dans les cinq (5) heures suivant l'apparition du défaut.

1.2 Interruption programmée de la fourniture d'énergie électrique

Afin d'améliorer la qualité de service ou pour le Raccordement de nouveaux Clients, la SBEE pourrait être amenée à effectuer des travaux d'amélioration sur le Réseau du Service Public de Distribution, qui peuvent nécessiter des interruptions de la fourniture de l'énergie électrique. Dans ce cas, la SBEE s'engage à informer les Clients par voie de presse ou tout autre moyen adéquat, avec un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures.

2. Normes de qualité de service aux Clients BT

21 Examen de compte

Les données réclamées doivent être mises à la disposition du Client par la SBEE, sur support papier, au plus tard trois (3) jours après la réception de sa demande.

La SBEE doit respecter ce délai dans au moins quatre-vingt-quinze pour cent (95%) des cas sur une base annuelle.

22 Réclamation écrite d'un Client

La SBEE doit répondre par écrit à une réclamation écrite d'un Client, dans les délais de quinze (15) jours ouvrables pour donner suite à une plainte. Ce délai court du premier jour ouvrable suivant la réception de la plainte.

23 Dépannage chez le Client

Si la fourniture de l'énergie électrique à un Client est perturbée, la SBEE doit envoyer chez le Client concerné, les agents de dépannage :

i) dans les localités où la SBEE dispose d'un centre d'exploitation :

   a) dans les trois (3) heures sur appel du Client, entre 07h00 et 20h00 ;

   b) dans les dix (10) heures pour les appels reçus après 20h00 ;

ii) dans les localités où la SBEE ne dispose pas d'un centre d'exploitation, dans les vingt-quatre (24) heures sur appel du Client.

2.4 Demande de Branchement

L'établissement d'un devis de Branchement doit s'effectuer dans les dix (10) jours à partir de la date de réception de la demande.

2.5 Mise en service d'un nouveau Branchement

i) tout nouveau Client doit être alimenté dans les dix (10) jours ouvrables à partir de la date de règlement des frais de Branchement ;

ii) tout retard dans la réalisation d'un Branchement payé, du seul fait de la SBEE, entraîne un abattement de un pour cent (1%) du montant du Branchement par jour de retard, au profit du Client. Le montant de cet abattement est plafonné à dix pour cent (10%) du montant du Branchement.

2.6 Remise en service d'un Branchement

La remise en service d'un Branchement existant préalablement résilié, se fait au plus tard dix (10) jours ouvrables à partir de la date de règlement des frais de remise en service du Branchement et, le cas échéant, du payement d'une nouvelle caution.

2.7 Vérification des Appareils de Comptage

La SBEE doit procéder à la vérification des Appareils de Comptage dans les trois (3) jours suivant la demande du Client.

3. Normes de qualité de service de la gestion clientèle

3.1. Fréquence de relève des Appareils de Comptage

i) les Appareils de Comptage doivent être relevés au moins une fois par mois ;

ii) la relève est effectuée à intervalles aussi réguliers que possible ;

iii) la SBEE peut facturer les consommations du Client de manière forfaitaire, sur la base des moyennes habituellement consommées par le Client ;

iv) la facturation forfaitaire, due à la non accessibilité aux Appareils de Comptage ou à l'absence du Client, ne peut pas dépasser trois (3) facturations consécutives ;

v) dans le cas où la limite de trois (3) facturations forfaitaires consécutives est atteinte, la SBEE est autorisée à suspendre la fourniture de l'énergie électrique au Client ;

vi) la fourniture de l'énergie électrique n'est reprise qu'après que la SBEE ait eu accès aux Appareils de comptage, pour un relevé exact des consommations du Client.

3.2. Contestation de la facture par l'Abonné :

i) Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de réception de sa facture pour déposer toute réclamation concernant l'inexactitude de ladite facture. A défaut de se conformer à la disposition visée ci-dessus, le Client s'expose à l'interruption de la fourniture d'énergie électrique en cas de non payement de ladite facture au-delà de sa date limite de règlement ;

ii) la SBEE s'oblige à procéder à la vérification de l'exactitude de la facture dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures, après la réclamation du Client ;

iii) en cas d'inexactitude dûment constatée, la facture erronée doit faire l'objet d'une rectification par la SBEE dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures. La facture rectifiée est exigible avec la même date limite de paiement que la facture initiale ou le cas échéant la date de remise de la facture rectifiée.

3.3. Suspension de la fourniture de l'énergie électrique pour non-paiement de factures et rétablissement :

i) le paiement des factures de consommation d'énergie électrique doit être effectué avant la date limite de paiement indiquée sur chaque facture ;

ii) après l'échéance de la date limite de paiement, la SBEE est autorisée à suspendre la fourniture de l'énergie électrique à tout Client qui n'a pas payé sa facture ;

iii) le Client doit s'acquitter, en sus du montant de la facture, des frais de coupure et de rétablissement prévus au Bordereau de Prix en vigueur.

iv) dans le cas de non-paiement de la facture à l'échéance, la SBEE s'oblige, avant toute suspension de la fourniture de l'énergie électrique à :

a) ne pas effectuer les coupures les week-ends et les jours fériés,

b) rétablir tout Client ayant payé sa facture ou ayant conclu un accord de paiement, dans les vingt-quatre (24) heures suivant le paiement, ou la conclusion de l'accord de paiement.

3.4. Indemnisation des Clients :

i) la SBEE est tenue d'indemniser le Client victime des dommages électriques subis par ses appareils résultant du non-respect des obligations mises à la charge de la SBEE par le Règlement de service, à concurrence du montant dûment justifié de ces dommages. Seuls les dommages directs sont pris en compte pour l'application de la présente disposition ;

ii) le Client dispose de trois (3) jours ouvrables pour signaler à la SBEE les dommages subis ;

iii) si la requête du Client est adressée à la SBEE dans le délai indiqué ci-dessus et si toutes les conditions de remboursements sont remplies, la SBEE s'oblige à prendre toutes les dispositions pour que le Client soit indemnisé dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables à compter de la date de réception de la requête de l'Abonné.

4. Critères de performance de la SBEE

4.1 Les performances de la SBEE dans la gestion du Service Public de Distribution sont mesurées périodiquement au moyen d'un certain nombre de paramètres quantifiables, tant pour la gestion technique du Réseau du Service Public de Distribution que pour la gestion clientèle.

4.2 La description des paramètres, la performance optimum, ainsi que les objectifs assignés à la SBEE dans chaque Contrat de Performance, sont précisées comme suit :

Fonction	Critère de performance	Description du Critère de performance	Unité	Performance Optimum
Gestion technique	Proportion de rétablissement de la fourniture d'énergie électrique à un Client en moins de cinq (5) heures	Le temps écoulé depuis l'interruption de la fourniture jusqu'au rétablissement de l'alimentation doit être inférieur ou égal à cinq (5) heures. **Nombre d'interruptions de la fourniture de l'énergie électrique rétablie en moins de cinq (5) heures / Nombre total d'interruptions de la fourniture.**	%	90%
	Proportion d'interruptions programmées de la fourniture de l'énergie électrique réalisée après un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures	Information des Clients par voie de presse, ou tout autre moyen adéquat, avec un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures. **Nombre d'interruptions programmées et réalisées après un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures / Nombre total d'interruptions programmées**.	%	95%
Services aux Clients	Proportion de réponses positives données au Client en trois (3) jours suite à la demande par celui-ci de ses données de consommations relatives aux trois (3) dernières années	Mise à la disposition du Client par la SBEE, sur support papier, au plus tard trois (3) jours après la réception de la demande. **Nombre de réponses aux clients, sur support papier, dans un délai maximum de trois (03) jours / Nombre total de demandes formulées par les clients**	%	95%
	Proportion de réponses écrites fournies par la SBEE aux Clients dans le délai de quinze (15) jours ouvrables pour donner suite à leurs plaintes.	La SBEE doit répondre par écrit à une réclamation écrite d'un Client, dans le délai de quinze (15) jours ouvrables pour donner suite à une plainte. Ce délai court du premier jour ouvrable suivant la réception de la plainte. **Nombre de réponses fournies aux Clients par écrit dans les délais prévus / Nombre total de réclamations écrites reçues.**	%	95%
	Proportion de dépannages réalisés chez les Clients en moins de trois (3) heures de 07h00 à 20h00 puis en moins de dix (10) heures après 20h00 sur appel du Client dans les localités où la SBEE dispose d'un centre d'exploitation et	Dans les localités où la SBEE dispose d'un centre d'exploitation dans les trois (3) heures sur appel du Client, entre 07h00 et 20h00. **Nombre de dépannage effectués chez les Clients dans un délai de trois (3) heures sur appel du Client, entre 07h00 et 20h00 / Nombre total de pannes signalées entre 07h00 et 20h00.**	%	90%
		Dans les localités où la SBEE dispose d'un centre d'exploitation dans les dix (10) heures pour les appels reçus après 20h00. **Nombre de dépannages effectués chez les Clients dans un délai de dix (10) heures sur appel du Client, après 20h00 / Nombre total de pannes signalées après 20h00.**	%	90%

Fonction	Critère de performance	Description du Critère de performance	Unité	Performance Optimum
	Proportion de dépannages réalisés chez les Clients en moins de vingt-quatre (24) heures sur appel du Client dans les localités où la SBEE ne dispose pas d'un centre d'exploitation	Dans les localités où la SBEE ne dispose pas d'un centre d'exploitation, dans les vingt-quatre heures (24) heures sur appel du Client. **Nombre de dépannages chez les Clients dans un délai de vingt-quatre (24) heures sur appel du Client / Nombre total de pannes signalées dans les localités où la SBEE ne dispose pas d'un centre d'exploitation**	%	90%
	Proportion de devis Branchement réalisés dans les dix (10) jours ouvrables à partir de la date de réception de la demande de Branchement	L'établissement d'un devis de Branchement doit s'effectuer dans les dix (10) jours ouvrables à partir de la date de réception de la demande de Branchement. **Nombre de devis établis dans un délai maximum de dix (10) jours à partir de la date de réception de la demande de Branchement / Nombre total de devis demandés.**	%	90%
	Proportion de nouveaux Branchements réalisés en dix (10) jours ouvrables à partir de la date de règlement des frais dudit Branchement	Tout nouveau Client doit être alimenté dans les dix (10) jours ouvrables à partir de la date de règlement des frais de Branchement. **Nombre de branchements réalisés dans le délai de dix (10) ouvrables à partir de la date de paiement du devis / Nombre total de devis payés, sur la période ciblée**	%	90%
	Proportion de Branchements existant résiliés remis en service en dix (10) jours ouvrables à partir de la date de règlement des frais de remise en service dudit Branchement.	La remise en service d'un Branchement existant préalablement résilié se fait au plus tard dix (10) jours ouvrables à partir de la date de règlement des frais de remise en service du Branchement et, le cas échéant, du payement d'une nouvelle caution. **Nombre de reprises de branchements réalisées dans le délai de dix (10) ouvrables à partir de la date de paiement du devis / Nombre total de devis de reprises payés, sur la période ciblée.**	%	95%
Services aux Clients	Proportion d'Appareils de Comptage vérifiés en trois (3) jours ouvrables suivant la demande du Client	La SBEE doit procéder à la vérification des Appareils de comptage dans les trois (3) jours ouvrables suivant la demande du Client **Nombre total d'Appareils de Comptage vérifiés dans un délai de trois (03) jours après la demande du client /Nombre total de demandes de vérification**	%	95%
	Proportion d'Appareils de Comptage	Les Appareils de Comptage doivent être relevés au moins une fois par mois **Nombre d'Appareils de Comptage relevés dans le mois / Nombre d'Appareils de Comptage total sur le terrain**	%	95%

Fonction	Critère de performance	Description du Critère de performance	Unité	Performance Optimum
	relevés au moins une fois par mois et Proportion de facturations forfaitaires dépassant trois (3) facturations consécutives	La facturation forfaitaire, due à la non-accessibilité aux Appareils de Comptage ou à l'absence Client, ne peut pas dépasser trois (3) facturations consécutives. **Nombre de facturations forfaitaires ne dépassant pas trois (3) facturations consécutives / Nombre total de facturations forfaitaires**	%	95%
	Proportion de factures dont la vérification de l'exactitude est faite en moins de (24) heures, par la SBEE après la réclamation du Client et Proportion de factures erronées rectifiées par la SBEE en quarante-huit (48) heures en cas de constat de leur inexactitude	La SBEE s'oblige à procéder à la vérification de l'exactitude de la facture dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures, après la réclamation du Client. En cas d'inexactitude dûment constatée, la facture erronée doit faire l'objet d'une rectification par la SBEE dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures. **Nombre de factures vérifiées dans un délai de vingt-quatre (24) heures après réclamation du Client / Nombre total de réclamations reçues**	% %	99%
	Proportion maximum de factures erronées émises par la SBEE	La SBEE s'oblige à mettre en place un système de contrôle interne de la procédure de facturation en vue d'éliminer les erreurs de facturation. **Nombre de factures erronées / Nombre total de émises**	%	0,1%
	Proportion de Clients indemnisés en de trente (30) jours ouvrables à compter de la date de réception de la requête du Client	Si la requête du Client est recevable, la SBEE s'oblige à prendre toutes les dispositions pour que le Client soit indemnisé dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables à compter de la date de réception de la requête du Client. **Nombre de Clients indemnisés dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables à compter de la date de réception de la requête / Nombre total de Clients à indemniser**.	%	95%

N.B : La périodicité des mesures de ces performances est mensuelle et annuelle et se basera en partie sur les rapports mensuels d'exploitation produit par la SBEE et les contrôles de l'ARE.