



## **ATELIER SUR LA LUTTE CONTRE LES PERTES NON TECHNIQUES**

**KRIBI**

**DU 11 AU 14 JUILLET 2023**

## COMPTE-RENDU

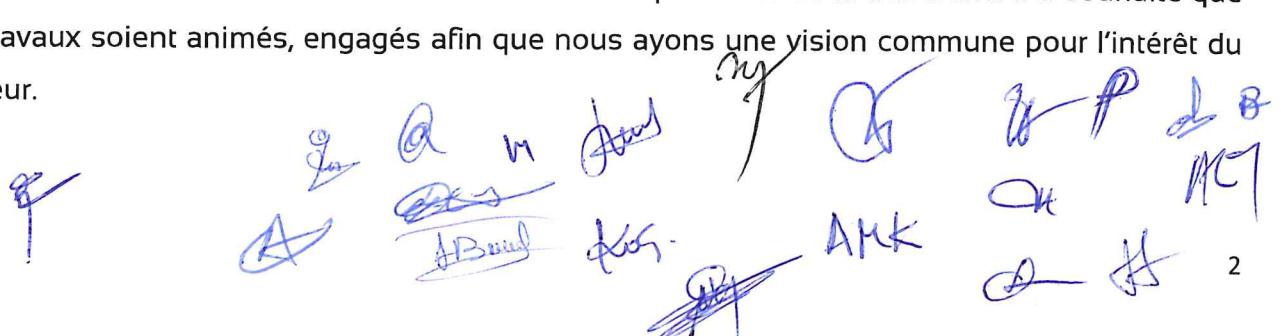
### I. DEROULEMENT DES TRAVAUX.

#### JOURNÉE 1:

Les travaux de la première journée ont débuté par l'allocution du Directeur de la Réduction des Pertes (DRP) d'ENEKO, le propos du Sous-Directeur de la Protection du Consommateur et des Affaires Contentieuses de l'ARSEL, le mot du président du PAIES et le message du Directeur Régional de la Sanaga Maritime et de l'Océan.

Le DRP a rappelé que depuis 2019, la lutte contre les PNT a fait l'objet de longues et passionnantes discussions avec les parties prenantes clés. Ces pourparlers et travaux ont abouti à des actions majeures notamment la révision du Règlement du Service de Distribution Publique de l'Électricité, le mode opératoire de contrôle des installations, et la typologie des anomalies et irrégularités (checklist) qui a été un succès. Les représentants du MINEE, le Régulateur, les Associations de Protection des Droits des Consommateurs (PAIES) et l'Opérateur Eneo ont convergé dans le sens de l'intérêt général. Nonobstant les succès enregistrés, il y'a des améliorations qui feront l'objet de la présente rencontre notamment sur le mode opératoire de contrôle des installations et la typologie des anomalies et irrégularités. Les travaux de Kribi de juillet 2023 se déroulent à un moment clé du secteur marqué par le départ annoncé de l'actionnaire majoritaire Actis, l'élaboration du plan de redressement pour la période 2023-2030 et le sous-financement du secteur de l'électricité. De plus, l'entrée en jeu du barrage de Nachtigal, la lutte contre les pertes non techniques est un atout majeur qui permettra de sécuriser le paiement de sa redevance mensuelle qui s'élève à 10 milliards.

Par ailleurs, le DRP a souligné que la stratégie d'Eneo de lutte contre les PNT est basée sur quatre piliers à savoir la lutte contre les organisations criminelles (laboratoires, faux électriciens, barons de la fraude), le tracking des compteurs non pris en compte ( New Meters :10.000 non traités ramenés à 6/5000 non traités), la pose massive des compteurs aux illégaux et l'amélioration de la facturation. Toutes ces activités nécessitent la disponibilité de la trésorerie. Il a souhaité que les travaux soient animés, engagés afin que nous ayons une vision commune pour l'intérêt du secteur.





Prenant la parole, M. Jean Didier BEGOUMEGNIE (SDPCAC) indique que le mot de l'ARSEL revient au Top Management qui le prononcera lors de la deuxième journée. Il dit que le mot de l'ARSEL ira dans le sens de l'amélioration.

M. NGONO EDZOA Georges, Coordonnateur Général du PAIES remercie ENEO et ARSEL pour la prise en compte de la voix du consommateur. Il est accompagné par messieurs ESSOUNDA Beaudelaire, Coordonnateur Général Adjoint du PAIES et NJI Jean VIDAL (Conseiller Technique).

Dans son propos introductif, M. Aurelien TOUKAP, DRSANO souhaite que les travaux se passent dans la sérénité. Il indique qu'idéalement, les clients doivent se tourner prioritairement vers les agences d'Eneo pour trouver la solution à leurs préoccupations surtout que les escalades ont un coût. Il a terminé son adresse par les mesures de sécurité d'usage.

M. Anselm NDZEREM, Responsable Clients Gros BT, MT, MMS, Laboratoire compteurs et modérateur des travaux, a annoncé les grandes articulations des journées de travail.

La première journée a été meublée par les trois présentations suivantes :

- Présentation n°1 relative à l'évolution de l'activité PNT (**Annexe n°1**)
- Présentation n°2 portant sur le mode opératoire des PNT (**Annexe n°2**)
- Présentation n° 3 concernant la typologie des anomalies et irrégularités aussi appelée « checklist » (**Annexe n°3**)

Le présent compte-rendu restitue les points de discussion clés des participants lors des différentes sessions de travail.

## JOURNÉE 2 :

Les travaux de la deuxième journée ont été présidés par M. Ahmadou BOUBA OUMAROU, Directeur de la Régulation Technique de l'ARSEL, mandaté par le Directeur Général Adjoint pour y prendre part. Il a déclaré que sur 10 000 requêtes en instance à l'ARSEL, 80% d'entre elles concernent la fraude. Il a fait mention de situations qui entachent l'opération de lutte contre les pertes non techniques notamment les fiches de constat technique et bilans non signés par les personnes habilitées (ceux-ci n'ayant pas de valeur juridique). Sur le plan financier, la lutte contre la fraude a été financée à hauteur de 12 milliards contre 7 milliards d'entrée en cash.



Par ailleurs, il signale que le mode opératoire est susceptible de faire l'objet d'un acte de régulation dans les prochains jours. Sur un plan stratégique, Eneo doit investir pour faire les extensions. Le prépayé n'étant pas une solution efficiente au problème de réduction des pertes non techniques. A son avis, si les investissements priorisent les extensions de réseau, les pertes non techniques pourront être réduites pour à peu près 90%. M. NDZEREM représentant Eneo et la Direction de Réduction des Pertes a donné plus de précisions en indiquant que l'activité de la lutte contre les pertes non techniques a été financé à hauteur de 7.4 milliards en 2021 pour un encaissement de 10.1 milliards en 2022, 6.5 milliards contre 11.69 encaissés. Il a également parlé des encaissements d'un milliard par an sur les énergies additionnelles issues des normalisations fraudes.

Au cours des sessions du matin et du soir, les propositions d'amélioration du mode opératoire formulées par ARSEL ont fait l'objet de discussion en séance plénière. Ils font référence aux perspectives de traitement des contestations devant l'Agence de Régulation du Secteur de l'Électricité. Ces points d'amélioration, les commentaires qui y ont été apportés par les participants ainsi que les résolutions adoptées sont détaillées ci-dessous.

A cluster of handwritten signatures and initials in blue ink, including 'B. Béni', 'ARSEL', 'AHK', and several initials like 'G', 'D', 'Q', 'M', 'C', 'Y', 'A', 'B', 'S', 'X', 'P', 'O', 'A', and 'C'.

## COMPLEMENT DES POINTS A FORMALISER DANS LE MODE OPÉRATOIRE RELATIF AU TRAITEMENT DES CONTESTATIONS.

- **Cas d'irrégularité constaté dans une propriété, bâtiment ou concession comportant plusieurs logements :**
  - ➔ a) Attribuer l'irrégularité au(x) contrat(s) du/des Bénéficiaire(s) et/ou responsables(s);
  - ➔ b) S'il(s) ne possède(nt) pas un contrat d'abonnement (cas des illégaux),
    - faire signer un accord transactionnel au(x) bénéficiaire(s) et/ou responsable(s) qui sera/seront sanctionné(s) conformément aux dispositions pertinentes du règlement de Service;
    - faire payer un abonnement dans les délais prévus dans le Règlement de Service;
  - ➔ c) Imputer l'irrégularité au bailleur ou au tiers si le(s) bénéficiaire(s) et/ou responsable(s) utilise(nt) un contrat au nom du bailleur ou d'un tiers, et donner la possibilité au(x) bénéficiaire(s) et/ou responsable(s) de signer un contrat d'abonnement avec Eneo dans les délais prévus dans le Règlement de Service;
  - ➔ d) S'agissant des personnes qui volent et distribuent l'énergie électrique, ces dernières sont poursuivies conformément aux dispositions pertinentes du code pénal Camerounais.
- **Cas facturés en régions** : Les fonds du dossier fraude et les évidences demeurent dans l'archivage des agences (2019,2020, partiellement 2021) :
  - ➔ Les responsables des unités ayant fait le constat sont tenus de transmettre au Régulateur ARSEL les évidences dans un délai de 05 jours. Toutefois l'ARSEL pourra obtenir ces pièces à travers la plateforme dédiée à l'examen des requêtes.
- **Cas sans évidences** (vidéos exigées à compter de septembre 2020)
  - ➔ Rétablir immédiatement le client dans les 24h si ce cas ne présente pas un DIVS et le mettre dans la liste des clients dont la fourniture de l'énergie ne doit pas être interrompue jusqu'à l'issue de l'examen de sa requête, Analyser l'historique de consommation, Descendre sur le terrain dans un délai ne dépassant pas 10 jours. Si l'irrégularité ou anomalie est non avérée, Annuler la facture de régularisation dans un délai d'un (01) mois à compter de la descente sur le terrain.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'G', 'Z', 'Q', 'M', 'J', 'C', 'B', 'S', 'A', 'ANK', 'O', 'H', 'J', 'M', and '5'.

- **Factures de régularisation antérieures à 2019 :**

➔ Rétablir immédiatement le client dans les 24h si ce cas ne présente pas un DIVS et le mettre dans la liste des clients dont la fourniture de l'énergie ne doit pas être interrompue jusqu'à l'issue de l'examen de sa requête, Analyser l'historique de consommation, Descendre sur le terrain dans un délai ne dépassant pas 10 jours. Annuler la facture de régularisation dans un délai d'un (01) mois à compter de la descente sur le terrain.

- **Cas de typologie non existante dans la checklist :**

➔ Rétablir immédiatement le client dans les 24h si ce cas ne présente pas un DIVS et le mettre dans la liste des clients dont la fourniture de l'énergie ne doit pas être interrompue jusqu'à l'issue de l'examen de sa requête, Analyser l'historique de consommation, Descendre sur le terrain dans un délai ne dépassant pas 10 jours. Exploiter les évidences, saisir immédiatement ARSEL avec des propositions de solutions de ces cas, proposer la mise à jour dans la checklist le cas échéant.

- **Cas d'évidences dupliquées (cas des vidéos) :**

➔ Effectuer la descente sur le terrain dans un délai ne dépassant pas 10 jours pour déterminer le(s) PL(s) bénéficiaire(s) et/ou responsable(s) de l'anomalie ou de l'irrégularité, rétablir immédiatement le(s) PL(s) non concerné(s) dans les 24h si ce(s) cas ne présente(nt) pas un DIVS et le(s) mettre dans la liste des clients dont la fourniture de l'énergie ne doit pas être interrompue jusqu'à l'issue de l'examen de leur(s) requête(s). Si l'irrégularité ou anomalie est non avérée, annuler le(s) facture(s) sur ce(s) PL(s) dans un délai d'un (01) mois à compter de la descente sur le terrain et le(s) mettre dans la liste des PL(s) à ne pas couper.

- **Irrégularité imputée à plusieurs compteurs du même PL ou voisins :**

➔ Effectuer la descente sur le terrain dans un délai ne dépassant pas 10 jours pour déterminer le(s) PL(s) bénéficiaire(s) et/ou responsable(s) de l'anomalie ou de l'irrégularité, rétablir immédiatement le(s) PL(s) non concerné(s) dans les 24h si ce(s) cas ne présente(nt) pas un DIVS et le(s) mettre dans la liste des clients dont la fourniture de l'énergie ne doit pas être interrompue jusqu'à l'issue de l'examen de leur(s) requête(s). Si l'irrégularité ou anomalie est non avérée, annuler le(s) facture(s) sur ce(s) PL(s) dans un délai d'un (01) mois à compter de la descente sur le terrain et le(s) mettre dans la liste des PL(s) à ne pas couper.



- **Facturations multiples :**
    - ➔ Les récidivistes peuvent recevoir plusieurs factures de régularisation (3mois). Exploiter les évidences au cas par cas pour déterminer s'il y a lieu de facturer des rappels d'énergie ou des pénalités pour chaque irrégularité/anomalies.
    - ➔ Engager une procédure judiciaire contre le(s) récidiviste(s).
    - ➔ La production et la conservation des évidences pour chaque nouvelle facture sont impératives.
  - **Facturation des frais de normalisation injustifiés (raccordement direct)**
    - ➔ Annuler et refacturer sans frais de normalisation
  - **Absence de normalisation imputable à Eneo suite à une facture payée ou annulée BT**
    - ➔ Aucun rappel d'énergie ne sera facturé au client.
    - ➔ Eneo doit exécuter la normalisation immédiatement.
    - ➔ En cas de refus dûment constaté et porté à la connaissance du régulateur, un rappel d'énergie sans pénalités (Irregularité ou anomalie avérée) couvrant la période entre la première facture et la date de la normalisation sera adressé au client.
  - **Réclamation non traitées suite au sinistre sur appareil de comptage**
    - ➔ Vérifier que le client a déposé une requête dans son agence de rattachement (accusée de réception par Eneo), descendre sur le terrain pour évaluer la situation et produire un rapport ;
    - ➔ Implémenter la solution appropriée (Facturation en anomalie/irrégularité / Annulation)
    - ➔ La décharge par le personnel clientèle ou l'accueil Eneo de toutes les requêtes est impérative.
  - **Abonnement mal exécuté ou incomplet :**
    - ➔ Procéder à la régularisation de l'abonnement et facturer les énergies consommées en anomalie (Sans pénalités et facturé suivant une moyenne de consommation de sa tranche tarifaire)

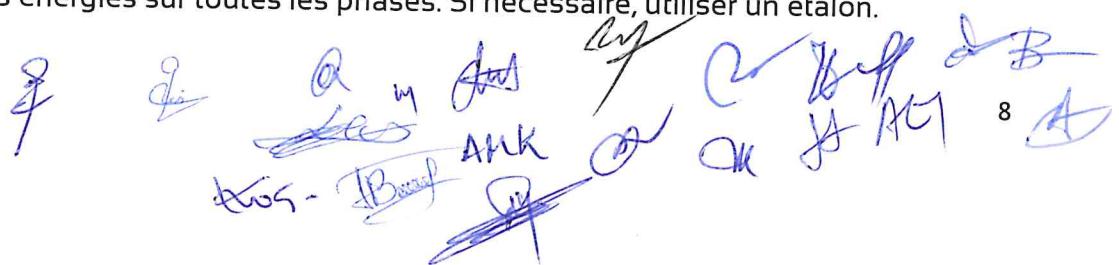
ns pénalités et facturé suivant une moyenne de consommation de sa tranche

- **Constat effectué par deux équipes distinctes pour la même irrégularité au cours de la même période**  
➔ Considérer le constat de la contre-expertise.
- **Rappel d'énergie consécutif à une première irrégularité annulée**  
➔ Annuler la facture de rappel si la première annulation est justifiée.
- **Délais de production des évidences**  
➔ 05 jours
- **Méthode de suspension en cas de DIVS**  
➔ La coupure à hauteur d'homme est proscrite.

## Contrôle des installations et canevas des vidéos

Les étapes suivantes doivent apparaître dans la vidéo en fonction de la nature de l'irrégularité/anomalie.

1. Vérifier l'unicité, la continuité et l'inexistence des dérivations sur le câble d'alimentation de la concession de l'installation à contrôler;
2. Vérifier la présence, la conformité (*suivant le type et la source*) et l'intégrité physique des outils de sécurisation du comptage (*scellés*)
3. Identifier les câbles d'alimentation provenant du réseau électrique aux bornes du compteur;
4. Identifier les origines et destinations des câbles raccordés aux bornes du compteur;
5. Vérifier la conformité du mode de raccordement;
6. Mesurer les valeurs des tensions électriques du câble d'alimentation et aux sorties du compteur: s'assurer du respect de la position des différentes phases et du neutre;
7. Mesurer les intensités de courant (phases et neutre) à partir du câble d'alimentation et les comparer aux valeurs mesurées aux sorties du compteur;
8. Vérifier la précision de mesure du compteur: effectuer des tests, phase par phase, de chaque élément moteur à l'aide d'une charge à puissance connue pour s'assurer du bon enregistrement des énergies sur toutes les phases. Si nécessaire, utiliser un étalon.



9. Vérifier la précision de mesure des réducteurs de mesure: mesurer les intensités de courant du circuit de puissance (en ligne) et comparer aux valeurs lues simultanément en compteur; (*les tests à vide peuvent être effectués si possible à l'aide d'un ratiomètre ou un générateur de signaux fictifs*) « comptages avec réducteurs de mesure uniquement».
10. En cas de dysfonctionnement ou d'irrégularité, il faut trouver les éléments justificatifs précis (*externes ou internes aux équipements du comptage*). Il pourrait dans certains cas falloir ouvrir le compteur.
11. En cas du solde de crédit négatif dans le compteur à prépaiement, la vidéo devra le signaler
12. Indiquer l'état de l'installation à la fin de l'opération (scellés de consignation)

#### **PRESENTATION N°2 : La Typologie des Anomalies et Irrégularités (Checklist)**

Dans la version initiale de la check-list, le neutre fictif était considéré comme l'abandon ou l'utilisation partielle du neutre du réseau en vue de créer un neutre artificiel. Une investigation approfondie menée par les responsables de la Direction de la Réduction des Pertes d'ENEKO a permis de constater que l'utilisation d'un neutre autre que celui d'ENEKO n'implique pas systématiquement une irrégularité ou une anomalie de facturation. A titre d'exemple, le renforcement du neutre en amont ou en aval du compteur n'a pas d'impact sur les énergies enregistrées par un compteur ;

ENEKO a proposé la reformulation du cas de neutre fictif (cas n°28 de la liste des irrégularités et anomalies initialement approuvée par ARSEL) qui s'applique aux compteurs postpaid. Le cas de rupture du neutre avant le compteur et celui de la rupture du neutre après le compteur avec modification du câblage sont désormais des hypothèses prises en compte dans la description du neutre fictif pour les compteurs en mode postpaid; Dans les deux cas susmentionnés, on constate que l'énergie consommée n'est pas enregistrée par le système de comptage.

En sus, ENEKO a proposé sept nouveaux cas pouvant générer les pertes d'énergie à la liste des anomalies et irrégularités (check-list) qui s'appliquent spécifiquement aux compteurs prépayés.



## LEXIQUE.

**Bénéficiaire:** Personne physique ou morale qui profite de l'énergie issue d'une irrégularité ou d'une anomalie.

**Responsables:** Personne physique ou morale auteure intellectuelle d'une irrégularité ou d'une anomalie.

**Anomalies:** Défaillances techniques ou administratives non imputables à l'usager survenue parfois du fait de la mauvaise prise en charge des éléments de facturation, de l'usure ou de la défectuosité des équipements de comptage.

**Irrégularités:** Manipulations volontaires menées sur les installations électriques (branchements et comptages) dans le but de fausser l'enregistrement des énergies consommées.

**Coupure croisée:** Pratique prohibée consistant à interrompre la fourniture de l'énergie électrique à un point de Livraison appartenant à une personne physique ou morale étrangère à une irrégularité ou une anomalie.

A cluster of handwritten signatures and initials in blue ink, including 'A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z', and 'B', some with checkmarks or crossed-out signatures.

### Typologie des anomalies et irrégularités (compteurs Prepaid) revue.

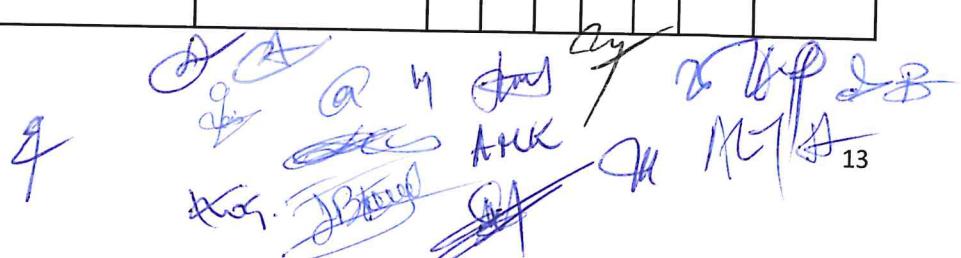
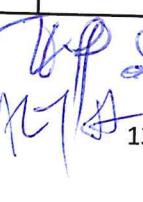
Typologie des Anomalies et Irrégularités _ Check List PNT (Post et prepaid revu le 12/07/2023)											
N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irrégularité	Electromécanique	Electronique	Câble d' alimentation	Validation ARSEL-ASCEEL-Eneo	DIVS ...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
1	Afficheur éteint (Compteur électronique)	Le Compteur est alimenté physiquement intègre, mesure l'énergie qui transite, mais n'affiche aucune valeur	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie consommée n'est pas entièrement enregistrée : - Mesure de la qualité des tensions - Rappel facturation en anomalie	X			X		X	
2	Afficheur éteint (Compteur électronique)	Le Compteur est alimenté, physiquement intègre, mesure l'énergie qui transite, mais n'affiche aucune valeur	Présence de scellés non conformes / Absence Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Con +2sommée n'est pas entièrement enregistrée		X		X		X	
3	Affichage incorrect des données	L'ensemble des données ne sont pas affichées par le compteur	Présence scellés conformes et compteur intègre	L'énergie consommée n'est pas comptabilisée	X			X		X	
4	Affichage incorrect des données	L'ensemble des données ne sont pas affichées par le compteur	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	L'énergie consommée n'est pas comptabilisée. Tenir compte historique/mesures/bilan installé		X		X		X	
5	Shunt aux bornes du compteurs	Présence d'un shunt au niveau des bornes de raccordement (Entrée et sortie)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X	X	X		X	X
6	Shunt circuit intensité à l'intérieur du compteur	Présence d'un shunt sur le circuit d'intensité court-circuitant les capteurs du courant	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X	X	X		X	X



N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irégularité	Electromécanique	Electronique	Câble d' alimentation	Validation ARSEL-ASCEEEL-Eneo	DIVS...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
7	Shunt du Compteur	Shunt réalisé au niveau du câblage (avant et après le compteur) ou (entrée-sortie du compteur)	Présence de scellés ou pas	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X				X		X
8	Modification du câblage (Interversion des conducteurs phase et neutre)	Permutation du Neutre avec une phase dans un compteur triphasé	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X					X	
9	Modification du câblage (Interversion des conducteurs phase et neutre)	Permutation du Neutre avec une phase dans un compteur triphasé	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X					X	X
10	Modification du câblage (inversion des conducteurs entrée et sortie)	Connexion des câbles d'alimentation du réseau aux bornes sorties du compteur et raccordement des câbles de la charge aux bornes entrée	Présence de scellés non conformes / Absence Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X					X	X
11	Modification du câblage (inversion des conducteurs entrée et sorties)	Connexion des câbles d'alimentation du réseau aux bornes sorties du compteur et raccordement des câbles de la charge aux bornes entrée	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas correctement enregistrée. Exclu les compteurs monophasés avec disjoncteur différentiel	X					X	
12	Raccordement direct sur le câble de branchement avant le compteur	Charge raccordée en amont du compteur		Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X				X X		X
13	Raccordement direct sur le câble de branchement ou réseau de distribution	Charge raccordée sur le réseau Eneo sans compteur		Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée / pas du tout enregistrée	X				X X		X
14	Dégradation physique des éléments du système de comptage	Incident ou phénomène naturel qui impacte l'enregistrement des énergies	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée : -Eneo doit remplacer le compteur dégradé, -Pas d'énergie de régularisation -Le client doit déclarer la dégradation	X	X X			X		X
15	Dégradation physique volontaire des éléments du système de comptage	Incident ou phénomène naturel qui impacte l'enregistrement des énergies	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée. Présence d'un corps étranger introduit dans le compteur	X X X				X		X


  
 g A J S @ m J S Y O B P D B  
 K S J B P A M K O M J S 12

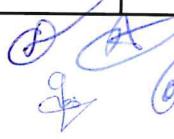
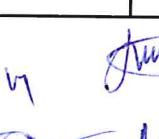
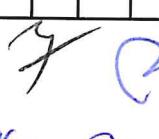
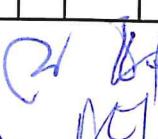
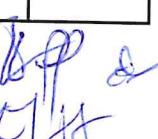
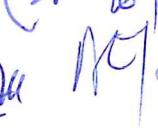
N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irrégularité	Electromécanique	Electronique	Câble d' alimentation	Validation ARSEL-ASCEL-Eneo	DIVS ....Risque Electrique à Couper immédiatement
16	Vis d'excitation desserrée "Electromécanique"	Disque en arrêt malgré la charge	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X		X
17	Conducteur circuit tension coupé / déconnecté	Déconnexion d'un ou de plusieurs câbles du circuit de mesure de tension	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X	X		X		X
18	Minuterie décalée de la tige sans fin	Système engrenage décalé de la tige de transmission de mouvement du disque	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X		X
19	Roues d'engrenage taillées	Modification d'une ou de plusieurs roues du système d'engrenage	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X		X
20	Roues d'engrenage déformée	Déformation d'une ou de plusieurs roues du système d'engrenage	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		
21	Roues d'engrenage déformée	Déformation d'une ou des plusieurs roue du système d'engrenage	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X		X
22	Déformation du disque	Disque déformé	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		
23	Déformation du disque	Disque déformé	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X		X
24	Freinage du disque	Corps étranger inséré pour empêcher le disque de tourner normalement	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		
25	Freinage du disque	Corps étranger inséré pour empêcher le disque de tourner normalement	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X		X
26	Minuterie non-conforme (Minuterie Composée)	Minuterie au coefficient de transmission différent de celui du calibrage des bobines magnétiques	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		


  
 4   
 S.A   
 A.M   
 A.N   
 A.N   
 A.N   
 13

N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irégularité	Electromécanique	Électronique	Câble d'alimentation	Validation ARSEL-ASCEEEL-Eneo	DIVS...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
27	Minuterie non-conforme (Minuterie Composée)	Minuterie au coefficient de transmission différent de celui calibrage des bobines magnétiques	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X		X
28	Neutre Fictif.	Non utilisation du neutre du réseau ou son isolation complète du compteur.	Rupture du neutre avant le compteur. OU Rupture du neutre après le compteur avec modification du câblage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X			X	X	
29	Compteur non identifié sur le terrain	Existence d'un compteur inconnu dans CMS	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas Facturée	X					X	
30	Compteur non identifié sur le terrain	Existence d'un compteur inconnu dans CMS	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas enregistrée		X				X	
31	Barrette intensité sciée dans le compteur	Shunt de mesure scié pour modifier la résistance du point de mesure	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X				X	X
32	Barrette d'intensité shuntée dans le compteur	Non-respect (le fait d'éviter) du shunt de mesure pour modifier la résistance du point de mesure	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X				X	X
33	Diminution des spires des bobines du transformateur du courant	Modification de la constitution d'un ou des transformateurs de mesures de façon à réduire le coefficient de mesure des intensités du courant	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X				X	X
34	Diminution des spires des bobines du transformateur de tension (TT)	Modification de la constitution d'un ou des transformateurs de mesures de façon à réduire le coefficient de mesure des tensions	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X				X	X
35	Spires de bobines de tension / intensité écartées	Modification de la constitution d'un ou des transformateurs de mesures de façon à réduire le coefficient de mesure des intensités de courants et des tensions	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X	X			X	

✓ 9/10 @ in Any Y Dr 16p SB  
~~✓ 9/10~~ ACK Dr M 1st<sup>14</sup>  
~~✓ 9/10~~ Dr 16p SB  
~~✓ 9/10~~ Dr 16p SB

N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irégularité	Electromécanique	Électronique	Câble d' alimentation	Validation ARSEL-ASCEEI-Eneo	DIVS...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
36	Spires de bobines de tension/intensité écartées	Modification de la constitution d'un ou des transformateurs de mesures de façon à réduire le coefficient de mesure des intensités de courant et des tensions	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X	X		X		X
37	Insertion d'un composant électronique dans le circuit de mesure	Modification de la carte électronique de calcul du compteur (Ajout ou réduction des composants électroniques (Diodes, résistor, transistor tec..) sur la carte électronique du compteur, etc...)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X	X			X
38	Destruction de la carte électronique	Dégénération provoquée des éléments de la carte (composant, circuit, nappe de connexion etc...)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée ou comptabilisée	X		X		X		X
39	Remplacement du circuit électronique du compteur	Présence d'une carte électronique dont le numéro de série interne (indiqué par l'application /le système) différent de celui du capot	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		X
40	Rétrogradation des index	Index actuel inférieur à l'index facturé le mois N-1	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X		X
41	Permutation des circuits intensités	Permutation des broches de prise du circuit de mesure intensité (Création de la discordance)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture des éléments du comptage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		X
42	Permutation des circuits tensions	Permutation des broches de prise du circuit de mesure tension (Création de la discordance)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture des éléments du comptage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		X
43	Sectionnement du conducteur du circuit intensité	Présence des 3 tensions en compteur avec la non-comptabilisation des énergies sur les phases concernées (dysfonctionnement de la bobine)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture des éléments du comptage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		X

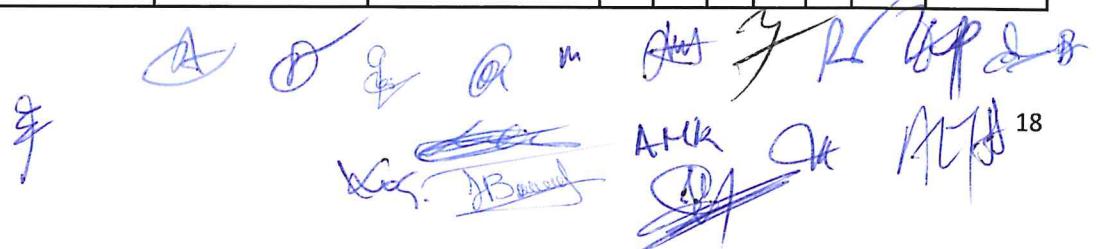

  
 g  Q n  Y  Q1  BPP   
 g       
 g          
 g    15

N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irregularité	Electromécanique	Électronique	Câble d'alimentation	Validation ARSEL-ASCEEL-Eneo	DIVS...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
44	Sectionnement du conducteur du circuit tension	Absence tension(s) en compteur avec la non-comptabilisation des énergies sur ces phases concernées (Dysfonctionnement de la bobine)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture des éléments du comptage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X	X		X	X	
45	Déconnexion des connecteurs du circuit d'intensité	Présence des 3 tensions en compteur avec la non-comptabilisation des énergies sur la/les phases concernées. (Dysfonctionnement de la bobine)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture des éléments du comptage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X	X	
46	Déconnexion des connecteurs du circuit de tension	Absence de tension en compteur impliquant la non-comptabilisation des énergies sur les phases concernées. (Dysfonctionnement de la bobine)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X	X		X	X	
47	Prise en compte d'un mauvais coefficient de mesure en facturation	Mauvais rapport de transformation	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X	X		X	
48	Introduction d'un mauvais coefficient de mesure en comptage	Mauvais rapport de transformation	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X	X			X	
49	Raccordement direct aux bornes du compteur	Déconnexion aux bornes sortie et mise en direct aux bornes entrée du compteur (câbles entrée et sortie mis dos à dos)	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X	X	X	X	X	
50	Compteur en mode « STOP »	Client alimenté mais le compteur n'enregistre aucune énergie	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		
51	Compteur en mode « STOP »	Client alimenté mais le compteur n'enregistre aucune énergie	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X	X	
52	Bobine courant ou bobine tension brûlée	Dégénération thermique des bobines des circuits de mesure	Présence scellés conformes et éléments de comptage intègres	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X		X		

N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irregularité	Electromécanique	Électronique	Câble d' alimentation	Validation ARSEL-ASCEEL-Eneo	DIVS...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
53	Bobine courant ou bobine tension brûlée	Dégénération thermique des bobines des circuits de mesure	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture des éléments de comptage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X				X	X	
54	Minuterie chevauchante (Compteur Electromécanique)	Intégrité de la minuterie violée décalant ou créant une friction entre les roues d'affichage des roues d'attaque	Présence scellés conformes et compteur intégré	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X				X	
55	Minuterie chevauchante (Compteur Electromécanique)	L'intégrité de la minuterie violée décalant ou créant la friction entre les roues d'affichage des roues d'attaque	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X	X	
56	Minuterie bloquée (Compteur Electromécanique)	Système d'engrenage dégradé par immersion dans la colle, des grains de sable ou tout autre élément utilisé pour bloquer le disque	Présence scellés conformes et compteur intégré	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X				X	
57	Minuterie bloquée (Compteur Electromécanique)	Système d'engrenage dégradé par immersion dans la colle, des grains de sable ou tout autre élément utilisé pour bloquer le disque	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X	X	
58	Vis sans fin taillée (Compteur Electromécanique)	Destruction de la vis sans fin	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X	X	
59	Vis sans fin déformée (Compteur Electromécanique)	Destruction de la vis sans fin	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X	X	
60	Erreurs métrologiques hors normes (Compteur trouvé détraqué)	Dérive métrologique constatée après utilisation d'un compteur témoin ou compteur étalon	Présence scellés conformes et compteur intégré	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X	X		X		
61	Erreurs métrologiques hors normes (Compteur trouvé détraqué)	Dérive métrologique constatée après utilisation d'un compteur témoin ou compteur étalon	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X	X		X	X	

of Sg Q in front of 21.000 B  
17  
Sg. J. B. 17  
AHC CH  
MPA A

N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irrégularité	Electromécanique	Electronique	Câble d' alimentation	Validation ARSEL-ASCEL-Eneo	DIVS...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
62	Corrosion des points de contacts du bornier rouillé	Augmentation de la résistance électrique au point de contact des circuits tensions ou intensités	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X	X		X	
63	Défectuosité des réducteurs de mesures (Transformateur de Courant -TC et Transformateur de Tension-TT)	Intégrité physique du circuit magnétique de réducteur de mesure	Présence scellés conformes et Réducteurs de mesure intègres	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X	X		X	
64	Destruction du circuit magnétique du TT ( Transformateur de Tension)	Intégrité physique du circuit magnétique de réducteur de mesure	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture des réducteurs de mesure	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X	X	X		X	X
65	Destruction du circuit magnétique du TC ( Transformateur de Courant)	Intégrité physique du circuit magnétique de réducteur de mesure	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture des éléments de comptage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X	X	X		X	X
66	Commun courant secondaire TC non raccordé à la terre des masses	Circuit des intensités non bouclé à la terre	Présence scellés conformes et TC intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X	X		X	X
67	Débranchement du câble commun courant secondaire TC de la terre des masses	Circuit des intensités non bouclé à la terre	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X	X	X		X	X
68	Introduction d'un mauvais coefficient de mesure en comptage	Différence entre rapports TC et/ou TT programmé et celui lui/mesuré sur site	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X	X	X		X	
69	Mauvaise prise en charge des données de facturation enregistrées dans le système	Perdes fixe et variables dans la facturation des clients MT/BT erronées	/	Energie facturée erronée	X			X		X	
70	Modification du câblage (Inversion des conducteurs créant la discordance)	Inverser les connexions du circuit courant	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée		X		X	X	X	X
71	Réducteur de mesure brûlé	TC ou TT brûlé	Présence scellés conformes	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X		X	X		X	X


 A series of handwritten signatures and initials in blue ink, including 'A', 'D', 'G', 'R', 'M', 'AMK', 'DB', 'J', 'P', 'B', 'S', 'B', 'A', 'M', 'P', 'J', 'M', 'P', 'B', '18' at the bottom right.

N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irregularité	Electromécanique	Electronique	Câble d' alimentation	Validation ARSEL- ASCEEL-Eneo	DIVS...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
72	Réducteur de mesure brûlé	TC ou TT brûlé	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Violation des éléments de comptage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X X			X	X	X
73	TC surchargé	TC trouvé fonctionnel à plus de 100% de son courant nominal	Présence scellés conformes et compteur intègre	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X X			X		
74	Modification frauduleuse de la configuration du compteur	Modifier les paramètres en compteur impactant l'enregistrement de l'énergie	Présence de scellés non conformes / Absence de Scellés / Violation des éléments de comptage	Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée	X	X			X		
75	Augmentation illégale de la puissance souscrite	Réglage du disjoncteur à une puissance supérieure à celle souscrite (Facturer uniquement le différentiel entre la puissance initialement souscrite et la puissance trouvée sur le terrain Facturer en ASC)	Présence scellés conformes et compteur intègre		X	X X			X		
76	Raccordement en direct Sur le câble de branchement / Réseau de distribution.	Présence d'une source autre alimentant la même concession sans compteur d'énergie		Energie Consommée n'est pas entièrement enregistrée.	X				X X		X
77	Deux câbles d'alimentation provenant du réseau Eneo avec inverseur avant le compteur	Manipulation des installations en amont du compteur		Risque d'électrocution (DIVS) : Déposer et notifier le client de la dépose ; En cas de récidive, poursuites judiciaires ; Possibilité du raccordement direct et conséquente perte d'énergie ; Communication conjointe ENEO/ARSEL/MINEE/ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS en donnant les délais de normalisation de 2 mois avant la phase répressive.	X				X X		
78	Rupture de scellement ou de plombage	Intégrité des scellés violée (ouverts, brisés, ...)	Article 13.1 du Règlement de Service. Présence d'une preuve de la requête signalant la rupture des scellés adressée à Eneo	Possibilité du raccordement direct et conséquente perte d'énergie	X	X X			X		



N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irégularité	Electromécanique	Electronique	Câble d' alimentation	Validation ARSEL-ASCEL-Eneo	DIVS...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
79	Rupture de scellement ou de plombage	Intégrité des scellés violée (ouverts, brisés, ...)	Article I3.1 du Règlement de Service. Absence d'une preuve de la requête signalant la rupture des scellés adressée à Eneo	Possibilité du raccordement direct et conséquente perte d'énergie	X	X	X			X	

### Typologie des anomalies et irrégularités avec conséquences spécifiques aux compteurs à prépaiement

N°	Type d'irrégularités ou anomalies	Description de l'anomalie ou de l'irrégularité	Aspect Physique des éléments du comptage (Scellés, Compteurs, TT,TC, Coffret, BMI, BMU)	Observations	Anomalie	Irégularité	Electromécanique	Electronique	Câble d' alimentation	Validation ARSEL-ASCEL-Eneo	DIVS...Risque Electrique (à Couper immédiatement)
80	Disfonctionnement du relais avec solde négatif	Le Compteur est alimenté, physiquement intègre, le solde d'énergie est épuisé (à zéro), le relais ne s'ouvre pas.	Présence de scellés conformes et compteur intègre	Le compteur enregistre l'énergie consommée dans un registre qui décrémente (solde négatif) suite à l'épuisement du solde d'énergie (zéro)	X		X		X		
81	Disfonctionnement du relais avec solde négatif	Le Compteur est alimenté, physiquement intègre, le solde d'énergie est épuisé (à zéro), le relais ne s'ouvre pas.	Présence de scellées non conformes / Absence Scellés / Traces d'ouverture du compteur	Le compteur enregistre l'énergie consommée dans un registre qui décrémente (solde négatif) suite à l'épuisement du solde d'énergie (zéro)		X	X	X	X	X	X
82	Shunt (Bypass) aux bornes du compteur	Le Compteur est alimenté physiquement intègre, le solde d'énergie est négatif	Présence de scellées non conformes / Absence Scellés.	Le compteur enregistre l'énergie consommée dans un registre qui décrémente (solde négatif) suite à l'épuisement du solde d'énergie (zéro)		X	X	X	X	X	X



### PREOCCUPATIONS DU PAIES :

- Mettre en place un point de gestion des réclamations en agence ;
- Mettre en place un numéro vert ;
- Utiliser les langues locales pour communiquer sur l'offre du prépayé ;
- Former les consommateurs sur la méthodologie de la dénonciation ;
- Intensifier la communication sur les risques liés à la fraude ;
- Mener une campagne de communication et de sensibilisation sur le vandalisme des ouvrages électriques.

### JOURNEE 3 :

#### PRESENTATION N°1: MODE OPERATOIRE DE SIMULATION DES FACTURES DE REGULARISATION BT et MT SUITE ANOMALIES / IRREGULARITES

Il était question ici de présenter la démarche utilisée par ENEO pour établir les factures de régularisation. Cette présentation a mis un accent sur le mode opératoire des clients Basse Tension et Moyenne Tension. A la demande des participants, deux cas pratiques ont été présentés (MT et BT).

En outre, Eneo a indiqué que tous les cas d'irrégularités ne donnent pas nécessairement lieu à la facturation des frais de normalisation (Raccordement en direct, shunt à l'extérieur du compteur, etc.)

Par ailleurs, les préoccupations suivantes ont été soulevées par les participants :

- Difficulté à facturer le volume exact : dans la détermination du volume exact d'énergie à prendre en facturation, Eneo tient compte de la valeur simulée en KWH en moyenne tension, contrairement à la Basse Tension où la facturation PNT est faite par palier dans l'application de gestion de la clientèle.
- Temps de fonctionnement des appareils issus du bilan de puissance en BT : Le paramétrage du temps de fonctionnement des équipements est susceptible de ne pas être cohérent avec le temps d'utilisation réel du client ;
- Le régulateur demande
- De plus en plus, les clients découvrent leurs factures de régularisation au moment de l'interruption de la fourniture de l'énergie (information portée sur l'avis de coupure).



21

**L'interruption de l'énergie devra impérativement intervenir 3 jours après le dépôt de la facture de régularisation pour les cas non-DIVS.**

- Il y'a plusieurs compteurs prépayés qui sont sur le terrain sans la connaissance d'ENEKO. Eneo devra veiller au contrôle total de tous les compteurs installés sur le terrain.

#### **PRESENTATION N°2 : LA VALIDATION DES FACTURES DE REGULARISATION PREVUE PAR LA DIRECTIVE DE CONTROLE DES INSTALLATIONS ET ETABLISSEMENT DES FACTURES DE REGULARISATION**

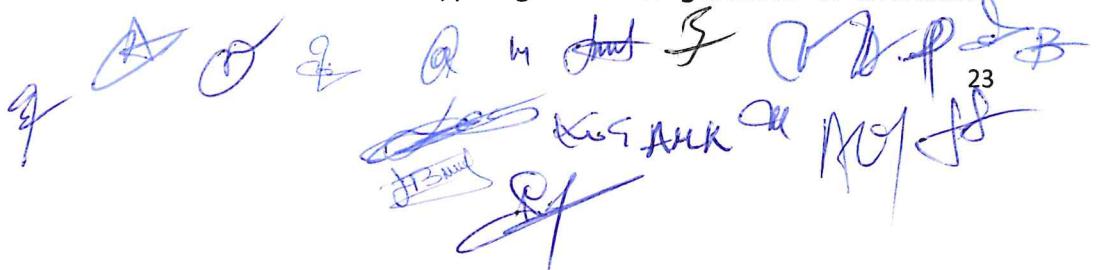
#### **PRESENTATION N°3 : e-LECTRA APPLICATION DE TRAITEMENT DES REQUETES**

Une présentation de l'application e-LECTRA a été faite par l'ARSEL aux participants en vue d'une meilleure prise en main et d'améliorer le traitement des 13 000 requêtes en attente dans cette application. Il est nécessaire d'élargir le panier d'utilisateurs Eneo et ARSEL. Une innovation majeure a été mise en relief notamment l'insertion d'un QR Code pour les attestations de dépôt d'une requête de l'ARSEL pour permettre aux agents du terrain de vérifier leur authenticité.



## II. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS:

1. Accentuer la formation des agents ENEO impliqués dans les contrôles des installations (qualité de la vidéo : elle doit être pertinente) ;
2. Renforcer le personnel en charge des annulations PNT de la Direction de la Réduction des Perte d'ENEKO en vue de raccourcir les délais d'annulation des factures de régularisation non fondées dans le système CMS ;
3. Elaborer un lexique des termes dans le mode opératoire des PNT ;
4. Prendre un acte de régulation concernant le mode opératoire de contrôle des installations et typologies des anomalies et irrégularités (checklist) revues ;
5. Former les agents d'accueil d'ENEKO pour apporter aux clients les premiers éléments de réponse aux contestations de factures de régularisation ;
6. Obliger les agents d'accueil des agences commerciales à recevoir et à décharger les requêtes des clients ;
7. Proscrire les coupures à hauteur d'homme ;
8. Harmoniser les pratiques en matière de facturation PNT ;
9. Impliquer un élément de la 1<sup>ère</sup> équipe de vérification lors de la deuxième descente dans le cadre des contre-expertises ;
10. Arrêter une procédure de travail autour de l'application e-LECTRA ;
11. Inclure une étape intermédiaire avant l'avis de coupure (mettre la facture de régularisation à la disposition du client avant de lui présenter l'avis de coupure pour les cas non DIVS);
12. Offrir au client la possibilité de régler les frais de coupure à travers les modes de paiement modernes.
13. Dissocier les impayés de consommation des impayés liées à la facture de régularisation sur la facture (point qui avait déjà été intégré lors de la révision du RSDPE)
14. Mettre à jour le mode opératoire de facturation PNT en y incluant le rejet et l'annulation lorsque l'analyse conclut que le constat n'est pas conforme et facturable.
15. Appliquer systématiquement la méthodologie de facturation des PNT sur toute l'étendue du territoire ;
16. Organiser une rencontre de 2 jours à laquelle tous les responsables de PNT des Directions Régionales seront conviés et formés avant la publication de l'acte de régulation sur le mode opératoire de contrôle des installations et la typologie des irrégularités et anomalies (check-list) ;

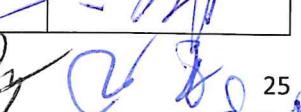
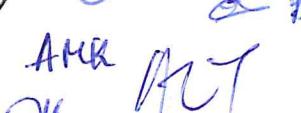
  
23



17. Veiller à ce qu'en cas d'anomalie, le client ne soit pas basculé à la tranche tarifaire supérieure conformément aux dispositions de l'article 4 de la décision tarifaire de 2012.
  18. Transmettre systématiquement la liste des agents assermentés à l'ARSEL.

Y a-t-il eu des modifications dans la liste des agents assermentés à l'ARSEL ?

### LISTE DES PARTICIPANTS.

N°	Noms et Prénoms	Organisation	Fonction	Téléphone	Signature
1	Honoré DEMENOU TAPAMO	ARSEL	DGA	699683505	
2	Ahmadou BOUBA OUMAROU	ARSEL	DRT	699957052	
3	Idriss MOULIOM	ENEAO	DRP	699236930	
4	Georges NGONO EDZOA	PAIES/CCCE	Coordonnateur Général/ Président	699867480	
5	ESSOUNDA Baudelaire	PAIES/CCCE	Coordonnateur Général Adjoint	655089275	
6	NJI Jean Vidal	PAIES/CCCE	Conseiller Technique	678991335	
7	OBOUGOU AHANDA Marcel	ARSEL	CSPC	693154727	
8	MPOCK Yannick	ARSEL	CEA	695152510	
9	NDOUYOU MOULIEM BRIKISSOU	ARSEL	CSAJ	699257487	
10	GUIENTSING OLAGA Serge.	ARSEL	CSRD	699121102	
11	MAFFOUO TADIDA Clovis	ARSEL	CSRGRT	696982157	
12	BEGOUMENIE Jean Didier	ARSEL	SDPCAC	670114819	
13	NDZEREM Anselm SEMERNYUY	ENEAO	Resp. Labo, MMS, Ctrl. MT & BT >36KVA	691936534	
14	DEMANI Jean Paul	ENEAO	Resp. Contrôles MT & BT >36KVA	693304817	
15	HAMADOU	ENEAO	Responsable Contrôles BT	691145025	
16	NGUEFACK TSAPZE Yannick	ENEAO	Ingénieur Laboratoire	690801858	
17	YONDJEU Albert Ledoux	ENEAO	Responsable Communication	698202957	

18	AMBATTA Ketty	ENEKO	Responsable Communication Régions	690462763	
19	SANDJO Babette	ENEKO	Chargée des Relations Publiques	691836060	
20	Nathalie Grace NYAME	ENEKO	Chargé du suivi du Règlement de service	690462763	
21	Etienne BAAGA MALABO	ENEKO	Juriste Senior Yaoundé Centre, Sud et Est.	656613231	
22	Léonie ESSAMA	ENEKO	Resp. Reporting Régulatoire	691812494	
23	OUSSENI ZOUBERON	ENEKO	Resp. PNT DRSANO	699727135	

