

## REGLEMENT DE CONCILIATION

DECISION N°002 DU 11 MARS 2025 FIXANT LES MODALITES DE  
REGLEMENT DES DIFFERENDS DANS LE CADRE DE LA  
PROCEDURE DE CONCILIATION ENTRE LES ORGANISATIONS  
PROFESSIONNELLES, LES SOUS TRAITANTS, LES USAGERS ET  
LES ASSOCIATIONS D'USAGERS, D'UNE PART, ET LES  
OPERATEURS, D'AUTRE PART.

*2*  
*2*  
*2*  
*2*  
*2*

une activité dans le secteur de l'électricité.

**Opérateur :** toute personne physique ou morale de droit camerounais ayant le droit d'opérer

demandeuse.

celui qui a pris l'initiative de l'arrangement et que l'on dénomme le demandeur ou la partie

**Demandeur :** personne physique ou morale qui a été assignée à comparaître en conciliation par

conciliation auprès de l'Agence en vue de faire reconnaître un droit.

**Demandeur :** personne physique ou morale ayant pris l'initiative d'engager une procédure de

adopte sur la base de la réglementation en vigueur une décision qui s'imposera à elles.

solutionner à l'amiable les différends entre les parties. A défaut d'accord entre les parties, elle

**Conciliateur:** Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité. Elle a pour missions d'aider à

de l'électricité, leurs usagers et clients ou avec des tiers par l'Agence.

**Conciliation:** Procédure de Règlement amiable des différends entre les opérateurs du secteur

conciliation.

**Commission de conciliation:** instance chargée de l'organisation, de la gestion et du suivi de la

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

Au sens du présent Règlement de Conciliation, les définitions ci-après sont admises :

**Article 1er - Définitions**

## CHAPITRE I : DEFINITIONS - CHAMP D'APPLICATION

### CONCILIATION

#### TITRE I : DE LA RESOLUTION DES LITIGES PAR VOIE DE

**Organisation professionnelle:** organismes qui rassemblent les acteurs d'un même secteur d'activités. Elles peuvent prendre la forme d'association, de syndicat, d'ordre professionnel, de fédération ou de comité. Elles ont pour fonctions de promouvoir, de réglementer et de protéger les intérêts d'une ou plusieurs professions ou d'un secteur d'activités.

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

**Secrétariat :** Secrétariat de la Commission de Conciliation.

**Service :** Service en charge de la conciliation.

**Sous-traitant :** Personne physique ou morale chargée d'exécuter une prestation sur la base d'un contrat de sous-traitance pour le compte d'un Opérateur.

**Tiers :** personne physique ou morale n'ayant aucun lien contractuel avec les Opérateurs.

## **Article 2 – Champ d'application**

**2.1** – Le présent Règlement de Conciliation s'applique à tout différend né des relations entre les opérateurs du secteur de l'électricité et leurs Usagers ainsi que les tiers et les Grands Comptes, ou entre les opérateurs du secteur de l'électricité et leurs cocontractants. Il leur est obligatoire.

**2.2** – Les différends peuvent porter notamment sur :

- i. les délais d'établissement ou le montant d'un devis ;
- ii. les délais de réalisation d'un branchement ;
- iii. les délais de réalisation d'un abonnement ;
- iv. les délais de réalisation d'une activation d'un compteur prépayé ;
- v. la participation des nouveaux usagers ;
- vi. le remboursement des frais engagés par les tiers sur le réseau de distribution ;

*JF B JP A  
3*

*41 E 88*

conciliation.

3.2 - Le Secrétariat de la Commission de Conciliation est assuré par le Service en charge de la conciliation.

3.1 - La Commission de Conciliation est chargée de la mise en œuvre de la procédure de conciliation.

### Article 3 - Mission

## CHAPITRE II : COMMISSION DE CONCILIATION

parties.

Et tout autre litige pouvant mettre en jeu les responsabilités contractuelle et délictuelle des

xxii. Les prestations effectuées par les sous-traitants de l'Opérateur ;

xxi. Les pertes non techniques ;

xx. Les délais de branchements ;

xix. La qualité des installations internes ;

xviii. Le surplomb de propriété ;

xvii. La normalisation/modification d'un abonnement/d'une installation ;

xvi. Le remboursement des ASC/avoirs ;

xv. Le refus d'un abonnement ;

irrégularités) ;

xiv. La facture de régularisation ou facture fraude (contrôle des installations anomalies et

xiii. La catégorisation d'un client ;

xii. L'installation et la fiabilité des équipements de mesure de l'énergie électrique ;

xii. Les dommages électriques;

x. La qualité de la fourniture de l'énergie électrique;

ix. L'application des arrêtés tarifaires;

viii. Les pénalités / calcul de rappel de consommation;

vii. Le montant d'une facture;

## **CHAPITRE III : DECLENCHEMENT DE LA PROCEDURE DE CONCILIATION**

### **Article 4 – Soumission préalable**

**4.1** – Avant de soumettre une demande de conciliation à l'Agence, le demandeur doit tout d'abord porter sa réclamation auprès du défendeur, en vue d'un arrangement direct.

**4.2** – Dans ce cas, la requête est jugée recevable à l'Agence. Toutefois, les requêtes n'ayant pas respecté ce préalable sont reçues à l'Agence et transmises au défendeur via la plateforme de traitement partagée et par tout autre moyen laissant trace.

Faute de réponse du défendeur dans un délai de vingt (20) jours au plus, le Conciliateur juge de l'opportunité d'enrôler en conciliation ou de rendre une résolution en conformité avec la réglementation en vigueur, et qui s'imposera aux parties.

### **Article 5 – Traitement de la demande**

Le Secrétariat de la Commission est chargé du traitement de la demande de conciliation. A ce titre, il :

- prépare un dossier pour chaque requête ;
- juge de l'opportunité d'enrôler une requête pour la conciliation ou le cas échéant trouve une solution immédiate à la requête par d'autres moyens de résolution des différends par voie conciliatoire visés au titre 2 du présent Règlement, et la notifie aux parties ;
- vérifie la disponibilité des parties à participer à la rencontre de conciliation ;
- s'occupe de toutes les communications nécessaires, en utilisant les moyens les plus appropriés.

## **Article 6 – Modalités de saisine de l’Agence**

**6.1** – L’Agence est saisie par une requête rédigée en français ou en anglais et introduite par :

- un usager;
- un opérateur ;
- un client de l’opérateur;
- un mandataire;
- une association des consommateurs ;
- l’administration en charge de l’électricité ;
- un sous-traitant ;
- un tiers.

**6.2** – la saisine se fait par les moyens ci-après :

- dépôt de la requête via la plateforme e-LECTRA ou au siège de l’Agence ;
- dépôt de la requête dans les points de collecte suivants :
  - antenne régionale ;
  - délégations du MINEE au niveau régional ou départemental ;
  - associations des consommateurs d’électricité ;
- dépôt par tout autre moyen laissant trace écrite.

Contre délivrance d’une attestation de dépôt de requête.

## **Article 7 – Ouverture de la procédure de conciliation**

En cas de réponse négative ou d’absence de réponse de la partie défenderesse à la réclamation préalable de la partie demanderesse, celle-ci adresse une demande de mise en œuvre de la procédure de conciliation à la Direction Générale de l’Agence, conformément à l’article 6 ci-dessus, en y indiquant :

N  
S 76884

- son nom et son adresse, et si l'auteur de la saisine est une personne morale, sa forme, sa dénomination ou sa raison sociale, l'adresse de son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'opérateur ;
- ses numéros de contrat et compteur, si le demandeur est client ;
- une description complète de l'objet de la réclamation et l'évaluation chiffrée de celle-ci, accompagnées des copies des pièces justificatives ;
- la preuve que le demandeur a préalablement soumis la réclamation au défendeur ;
- si elle existe, la réponse du défendeur à la réclamation préalable du demandeur;
- si le demandeur les connaît, les références aux lois, règlements ou contrats qui sont censés avoir été violés ;
- une description de la solution souhaitée par le demandeur ;
- une photo du compteur litigieux mettant en évidence le numéro du compteur et les index du jour.

## **Article 8 – Recevabilité de la requête**

### **8.1 – La requête ne peut être recevable que si :**

- le demandeur justifie d'une des qualités rappelées à l'article 6.1 ci-dessus ;
- le demandeur justifie de l'existence d'une preuve de déclaration dans les délais contractuels pour les cas de sinistre ;
- le motif de la saisine ne fait l'objet d'aucune procédure judiciaire (litispendance).

### **8.2 – La requête ne répondant pas aux conditions mentionnées ci-dessus doit être, à la demande de l'Agence, régularisée dans un délai de vingt (20) jours calendaires au plus à compter de la date d'accusé de réception de la requête.**

*P  
JFB  
7 AT*

**8.3** – En cas de non régularisation de la saisine de l’Agence dans le délai rappelé à l’alinéa 2 ci-dessus, la demande est déclarée irrecevable.

### **Article 9 – Notification de la demande**

Une fois les demandes de conciliation complétées, l’Agence :

- notifie le rôle à la partie défenderesse, par voie électronique, dans un délai raisonnable, en vue de la tenue de la conciliation ;
- informe la partie demanderesse par voie électronique ou téléphonique et par tout autre moyen laissant trace, de la date de la tenue de la conciliation.

### **Article 10 – Réponse à la demande**

**10.1** – Dans un délai de soixante-douze (72) heures à compter de la notification de la tenue de la conciliation par l’Agence, la partie défenderesse doit l’informer de son adhésion à la date proposée pour la tenue de la conciliation ou lui proposer à son tour une date raisonnable.

**10.2** – Dans un délai de soixante-douze (72) heures à compter de l’information de la partie demanderesse par l’Agence, elle doit informer l’Agence de sa disponibilité.

**10.3** – les réponses des parties constituent l’accord des parties de se soumettre au présent Règlement.

**10.4** – A défaut de réponse dans les délais déterminés aux alinéas ci-dessus, l’Agence en avise la ou les parties du maintien de la date proposée.

### **Article 11 – Frais de conciliation**

La procédure de conciliation est gratuite.

## **CHAPITRE IV : DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION**

### **Article 12 – La rencontre de conciliation**

**12.1** – La rencontre de conciliation a lieu par visioconférence, en présentiel au siège de l’Agence ou à un autre lieu choisi par l’Agence.

**12.2** – La première rencontre doit se tenir dans les quinze (15) jours à compter de l’information des parties de la tenue de conciliation.

**12.3** – A la première rencontre, les parties devront signer une fiche les engageant à respecter la procédure et l’exécution des résolutions issues de la conciliation.

**12.4** – Les parties comparaissent personnellement ou, se font représenter par leur mandataire ayant tous les pouvoirs nécessaires.

**12.5** – Le Conciliateur peut entendre les parties, ainsi que leurs représentants, séparément ou ensemble.

**12.6** – Le Conciliateur demande tous les renseignements utiles, guidé par les principes d’indépendance et d’impartialité.

**12.7** – Le Conciliateur confronte les points de vue des parties et tente de leur permettre de trouver une solution au différend qui les oppose. Il peut, pour les besoins de la conciliation, entendre les tiers qui y consentent.

**12.8** – Le Conciliateur dispose du pouvoir d’instruction dans la limite de la réglementation en vigueur.

**12.9** – Dans le cas où les parties demanderesses ne sont pas accompagnées d’un Conseil, un Représentant d’associations des consommateurs peut être nommé par le Comité Consultatif des Consommateurs d’Électricité (CCCE), pour assurer sa défense séance tenante.

**12.10** – Le conciliateur conduit la rencontre dans le respect des procédures du présent Règlement.

**12.11** – Le conciliateur, avec l’accord des parties, peut éventuellement fixer d’autres rencontres.

*(Signature)*  
J. S. 9/03/2018  
A. H.

**12.12** – Les parties peuvent individuellement ou d'un commun accord désigner un expert.

**12.13** – Au cas où les parties ne s'accordent pas, l'Agence peut nommer un expert.

**12.14** – Les frais exposés par les experts commis soit d'un commun accord par les parties, soit par l'Agence, sont à la charge de la partie qui a tort.

### **Article 13 – Missions du conciliateur et tenue de la conciliation**

Le conciliateur est maître des modalités d'exécution de sa mission. A ce titre, il a pour rôle :

- d'aider les parties à rechercher une solution négociée à leur différend dans la loyauté et le souci du respect des intérêts de chacune des parties ;
- de veiller à assurer un équilibre de traitement entre toutes les parties.

Le conciliateur assure l'exécution de sa mission en toute équité.

### **Article 14 – Durée de la procédure de conciliation**

La durée de la procédure de conciliation ne peut excéder quatre-vingt-dix (90) jours à compter du premier enrôlement d'une affaire. Cette durée peut être renouvelée sur décision de l'Agence. Ce renouvellement est conditionné par la nécessité d'apporter des éléments complémentaires pour l'instruction de l'affaire.

### **Article 15 – Fin de la conciliation**

**15.1** – La procédure de conciliation prend fin :

- quand il y'a arrangement total ou partiel, dans ce cas, le Conciliateur dresse un procès-verbal de conciliation qui est soumis à la signature des parties ;
- si une des parties à la conciliation ne communique pas son adhésion dans le délai prévu à l'article 12 ci-dessous ;
- si la partie demanderesse est absente à trois conciliations consécutives ;

- s'il apparaît au Conciliateur que le processus n'aboutira pas. Dans ce cas, ce dernier constate la non conciliation au travers d'un procès-verbal de non conciliation ;
- à l'initiative de toutes les parties ou de l'une d'entre elles, et à tout moment de la procédure de conciliation. Dans ce cas, la partie intéressée doit le notifier à l'Agence qui informe l'autre partie.

Toutefois, l'Agence peut délivrer, le cas échéant, un avis de clôture de la procédure qui est généré par la plateforme de traitement partagée.

**15.2 –** A la fin de la mission du Conciliateur, le Secrétariat de la commission de conciliation procède au classement du dossier et s'assure du suivi-évaluation de l'exécution des résolutions de conciliation.

## **Article 16 – Mesures provisoires**

**16.1 –** la saisine de la commission de conciliation est matérialisée par l'attestation de dépôt de la requête délivrée par l'Agence, dont le statut sera vérifié systématiquement par les agents de l'Opérateur. Ceux-ci devront s'abstenir de suspendre la fourniture de l'énergie électrique auprès du client pour les impayés contestés, jusqu'à l'aboutissement de la procédure de conciliation devant l'Agence, sauf en cas de DIVS (Danger Imminent pour la Vie et la Sécurité des biens et des personnes).

**16.2 –** Toutefois, le conciliateur peut, s'il estime nécessaire, et vu l'urgence, après avoir entendu les parties en cause, ordonner le cas échéant les mesures conservatoires nécessaires pour faire face à l'urgence et permettre la continuité du fonctionnement des réseaux ou le rétablissement de la fourniture. La décision précise l'objet visé par la mesure conservatoire.

J 11 J P A

## **CHAPITRE V : STATUT DU CONCILIATEUR**

### **Article 17 – Récusation du conciliateur**

**17.1** – Une partie peut récuser le conciliateur dès qu'elle a connaissance d'un motif de récusation par lettre notifiée au Secrétariat de la commission de conciliation, avec copie à l'autre partie.

**17.2** – S'il existe un risque de conflit d'intérêts visant l'agent conciliateur désigné par l'Agence, celle-ci procède à son remplacement.

**17.3.** – Chaque partie peut, dans un délai n'excédant pas huit (8) jours à compter de la notification de la désignation du conciliateur par l'Agence, demander que ce dernier soit remplacé. Si, à la suite de deux désignations successives, l'une des parties demande à nouveau le remplacement du conciliateur désigné, la conciliation est considérée comme ayant échoué, sauf accord de toutes les parties de poursuivre la conciliation.

### **Article 18 – confidentialité**

La conciliation a un caractère confidentiel que toute personne y participant à un titre quelconque est tenue de respecter.

## **CHAPITRE VI : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES**

### **Article 19 – Mise en place de la commission de conciliation**

**19.1** – Le Directeur Général de l'Agence désigne par décision, les membres de la commission de conciliation.

**19.2** – la commission de conciliation est composée de :

- un (01) Président

*[Handwritten signatures and initials]*

- deux (02) Vice-présidents
- quatre (04) Assesseurs
- le Secrétariat Technique
- deux (02) représentants des associations des consommateurs, désignés par le CCCE en tant que de besoin.

**19.3 -** Le Secrétariat de la Commission de conciliation est logé à la Sous-direction de la Protection du Consommateur et des Affaires Contentieuses.

#### **Article 20 : engagements des parties à la conciliation**

**20.1 –** Les parties s'engagent à ne pas soulever comme élément de preuve, dans une procédure arbitrale ou judiciaire :

- des points de vues exprimés ou des suggestions faites dans le cadre d'une solution amiable ;
- des propositions présentées par le conciliateur ;
- du fait que l'une d'entre elles ait indiqué qu'elle était prête à accepter une proposition d'accord présentée par le conciliateur.

**20.2 –** Les parties ne peuvent citer le conciliateur comme témoin dans une procédure judiciaire.

#### **Article 21 – Portée de l'accord de conciliation**

**21.1 –** Les parties sont liées définitivement par l'accord de conciliation qui ne peut être remis en cause, sauf en cas de découverte, postérieurement à l'accord, d'un fait de nature à exercer une influence décisive et qui, avant l'accord intervenu, était inconnu de la partie qui entend remettre en cause celui-ci. Ce fait peut résulter d'une fraude de l'une des parties, ou d'une cause qui ne lui est pas imputable.

P  
JF 28/07/2013

**21.2** – L'accord de conciliation demeure confidentiel, sauf lorsque la divulgation de son contenu est nécessaire pour le mettre en œuvre ou pour l'exécuter.

**21.3** – A l'issue de la conciliation, si les parties ont pu s'accorder pour résoudre leur différend, le Service en charge de la conciliation dresse un procès-verbal de conciliation constatant les conditions de l'arrangement. Ce procès-verbal est signé des deux parties et de l'Agence.

**21.4** – Le refus par le juge compétent d'homologuer l'accord des parties est susceptible d'appel. Les parties sont liées définitivement par l'accord de conciliation qui ne peut être remis en cause.

#### **Article 22 – homologation du procès-verbal de conciliation**

Le procès-verbal est signé de deux parties et de l'Agence. Il est soumis au Président du tribunal compétent pour se voir revêtir de la formule exécutoire (article 18 Règlement du Service de Distribution Publique d'Electricité).

#### **Article 23 – Délais de prescription**

L'Agence ne peut être saisie des faits remontant à plus de cinq (05) ans, si aucune action tendant à leur recherche, leur constatation ou leur sanction n'a été mise en œuvre avant l'expiration de cette période.

### **TITRE II : AUTRES MOYENS DE RESOLUTION DES DIFFERENDS PAR VOIE CONCILIATOIRE**

**Article 24** – La résolution des différends entre opérateurs et usagers peut également, en fonction des circonstances de la cause, se faire en dehors du cadre formel.

Ce mécanisme de résolution consistera en une interpellation faite par l'Agence soit à l'usager, soit à l'opérateur ou aux deux, à se conformer à la réglementation en vigueur.

N  
EFAP  
14

## **Article 25 – Du mécanisme de résolution des différends**

**Article 25.1** – La résolution des différends par d’autres moyens entre l’opérateur et les usagers se fait sous forme d’avis émis par l’Agence à l’endroit de l’opérateur.

**Article 25.2** – Les avis émis par l’Agence emportent engagement pour les parties de s’y soumettre. En cela, ils ont un caractère contraignant à l’égard des parties tout comme le procès-verbal de Conciliation.

## **DISPOSITONS TRANSITOIRES ET FINALES**

### **Article 26 – Dispositions finales**

Toutes les questions non réglées par le présent Règlement de Conciliation feront l’objet des décisions régulatoires adoptées par le Directeur Général de l’Agence.

### **Article 27 – Entrée en vigueur**

**Article 27.1** – Le présent Règlement entre en vigueur immédiatement dès sa signature par le Directeur Général de l’Agence et sa notification aux opérateurs du secteur de l’électricité.

**Article 27.2** – Le présent Règlement qui abroge toutes les dispositions du précédent Règlement de Conciliation, fera l’objet de publication dans le bulletin de l’Agence en anglais et en français.

