DAJCPC

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité
ARSEL
Electricity Sector Regulatory Agency

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

N°____ARSEL/DG/DAJCPC/SDPCAC/CSPC

Yaoundé, le 11 novembre 2025

EXPOSÉ DES MOTIFS

a/s

Décision fixant les conditions générales d'abonnement, de vente et de paiement de l'énergie électrique en mode prépayé

Le déploiement du système de comptage prépayé dans le secteur de l'électricité au Cameroun s'inscrit dans la dynamique de modernisation du service public de distribution, en vue d'une meilleure maîtrise de la consommation et d'une réduction des Impayés. Toutefois, la généralisation de ce mode de facturation a révélé plusieurs insuffisances liées à l'absence d'un cadre contractuel clair, harmonisé et conforme aux exigences de l'Arrêté N°00000013/MINEE du 26 janvier 2009 portant approbation du Règlement du Service de Distribution Publique d'Electricité de la société AES-SONEL.

De plus, de nombreuses difficultés sont observées dans la gestion quotidienne des abonnements prépayés, notamment en ce qui concerne la transparence des barèmes tarifaires appliqués, la procédure d'abonnement et de résiliation, la gestion des anomalies de recharge, ainsi que la protection des droits du consommateur face aux incohérences techniques des bugs applicatifs ou aux erreurs de facturation.

Face à ces constats, et au regard du nombre croissant d'instances de conciliation enregistrées auprès de la Commission interne de règlement des différends de l'ARSEL, principalement liées aux incohérences observées dans le fonctionnement du système prépayé, il est apparu impératif de doter le secteur d'un instrument juridique spécifique fixant les conditions générales d'abonnement, de vente et de paiement de l'énergie électrique en mode prépayé.

Cette démarche s'inscrit dans le prolongement des travaux très avancés de relecture de l'Arrêté n°00000013/MINEE du 26 janvier 2009 portant approbation du Règlement du Service de Distribution Publique d'Electricité de la société AES-SONEL, dont la signature est toujours attendue. Dans l'attente de ladite actualisation, il est nécessaire d'apporter une réponse opérationnelle et normative aux préoccupations urgentes de service public, afin d'assurer la continuité et la régularité du service rendu aux nombreux usagers impactés par ce vide juridique.

Le présent projet de décision vise ainsi à :

Scanné avec CamScanner

- encadrer les relations contractuelles entre le concessionnaire et les clients en mode prépayé ;
- assurer la conformité du système prépayé aux principes du service public de l'électricité ;
- renforcer la transparence, la traçabilité et la régularisation des opérations de recharge ;
- garantir la protection effective des droits et intérêts du consommateur.

L'adoption de ce texte transitoire contribuera à harmoniser les pratiques commerciales dans le segment prépayé, à réduire les litiges récurrents observés devant la Commission de Conciliation et à améliorer la qualité du service ainsi que la confiance des usagers envers le système prépayé.

LE DIRECTEUR GENERAL

Scanné avec CamScanner

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité
ARSEL
Electricity Sector Regulatory Agency

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

000451

21 NOV 2025

DECISION N° D/ARSEL/DG/DAJCPC/SDPCAC/CSPC du _____

FIXANT, À TITRE TRANSITOIRE, LES CONDITIONS COMMERCIALES ET CONTRACTUELLES RELATIVES À LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ EN MODE PRÉPAYÉ

LE DIRECTEUR GENERAL,

VU la Constitution ;

VU la Loi n°96/11 du 05 août 1996 relative à la normalisation ;

VU la Loi n°98/015 du 14 juillet 1998 relative aux établissements classés dangereux, insalubres ou incommodes ;

VU la Loi n°2004/022 du 21 avril 2004 régissant la métrologie légale [illegible]

ctionnant les travaux de relecture du Règlement du service de distribution
) mai 2025 ;

fondamentales de l'ARSEL, notamment celle de veiller aux intérêts des
otection de leurs droits pour ce qui est du prix, de la fourniture et de la

DECIDE :

de fixer, à titre transitoire, les conditions techniques, commerciales et

ats d'abonnement en mode prépayé ;
et au paiement de l'énergie électrique dans ledit mode ;
odes postpayé et prépayé.

Considérant le Procès-verbal sa
publique d'électricité, du 05 au 0

Considérant l'une des missions
consommateurs et d'assurer la p
qualité de l'énergie électrique ;

Article 1: Objet

La présente décision a pour obje
contractuelles relatives :

- à la souscription des cont
- à la facturation, à la vente
- à la migration entre les m

Scanné avec CamScanner

Article 2 : Définitions

Au sens de la présente décision, on entend par :

- **Compteur à prépaiement** : compteur électrique destiné à permettre la fourniture d'électricité selon une quantité prédéterminée ;
- **Mode prépayé** : mode de comptage de l'énergie qui consiste pour le client à acheter une provision d'électricité avant sa consommation ;
- **Mode postpayé** : mode de comptage dans lequel le client paie l'énergie consommée après usage ;
- **Paiement électronique** : moyen de paiement permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange de biens ou de services par voie électronique, notamment sur internet ou via des réseaux de télécommunication ;
- **Recharge de crédit d'énergie en mode prépayé (jeton ou token)** : séquence numérique unique, inviolable et à usage unique, spécifiquement destinée à un compteur à prépaiement, et qui encode la contrepartie en kWh d'un achat de crédit d'électricité.

Article 3 : Conditions de souscription

1. Le client choisit librement le mode de paiement, prépayé ou postpayé, lors de la souscription du contrat d'abonnement auprès du concessionnaire du service public de distribution d'électricité, selon les procédures fixées par ce dernier et approuvées par l'ARSEL.
2. Les clients en mode prépayé sont dispensés du paiement des avances sur consommation (ASC).
3. La mise en service d'un branchement prépayé intervient dans les délais suivants, à compter du paiement intégral du montant du devis y afférent :
   a. trois (03) jours ouvrables en zone métropolitaine ;
   b. cinq (05) jours ouvrables en zone urbaine ;
   c. cinq (05) jours ouvrables en zone rurale.

Article 4 : Migration entre les modes postpayé et prépayé

1. Le client ou le concessionnaire peut solliciter la migration d'un branchement du mode postpayé vers le mode prépayé, ou inversement.
2. Les délais de migration sont fixés comme suit :

- cinq (05) jours ouvrables en zone métropolitaine ;
- huit (08) jours ouvrables en zone urbaine ;
- quinze (15) jours ouvrables en zone rurale.

3. L'opération de migration doit être conforme aux normes techniques et de sécurité en vigueur.

Article 5 : Cas d'imposition du mode prépayé

Le concessionnaire est autorisé à imposer le mode prépayé à tout usager ayant des factures d'électricité impayées au titre d'un contrat antérieur.
Cette disposition s'applique également en cas de résiliation du contrat générateur de la dette.

Article 6 : Contenu de la facture prépayée

Toute facture ou ticket d'achat d'énergie prépayée doit mentionner :

- le numéro du compteur prépayé ;
- la date et le numéro de la transaction ;
- la quantité d'énergie (kWh) achetée ;
- le prix unitaire du kWh selon la tarification en vigueur ;
- le montant total payé, y compris la TVA ;

Scanné avec CamScanner

- le solde de dette ou d'avoir éventuel ;
- la date d'émission et d'expiration du crédit ;
- tout message informatif adressé au consommateur.

Article 7 : Vente et paiement de l'énergie prépayée

1. Les achats de crédits d'électricité en mode prépayé (jetons ou tokens) s'effectuent exclusivement auprès du concessionnaire du service public de distribution d'électricité ou par l'entremise d'intermédiaires spécifiquement habilités et désignés par le concessionnaire.
2. Le paiement des recharges s'effectue :
   (i). en espèces ou par chèque certifié, versé ou déposé dans les agences du concessionnaire ;
   (ii). par voie de paiement électronique, sans frais de transaction, selon les modalités proposées et communiquées par le concessionnaire ;
   (iii). par virement ou prélèvement bancaire ;
   (iv). ou par tout autre moyen de paiement dûment approuvé par l'ARSEL.
3. Le volume d'énergie crédité sur le compteur prépayé dépend du montant de l'achat, du tarif en vigueur, du régime de recouvrement et du montant initial de la dette ou de l'avoir du client.

Article 8 : Gestion des dettes et avoirs

1. En cas de dettes issues du mode postpayé ou d'un moratoire, le concessionnaire procède à des prélèvements automatiques sur chaque recharge jusqu'à apurement total.
2. En mode prépayé, les dettes peuvent provenir :
   (i). des impayés de factures de consommation issus de la migration du client du mode Postpayé vers le mode prépayé ;
   (ii). des facilités accordées pour les frais de premier établissement ;
   (iii). des factures de régularisation consécutives à une fraude ou à une anomalie avérée, telle que définie à l'article 13 du Règlement du service ;
   (iv). du crédit initial mis à disposition lors de l'installation du compteur à prépaiement.
3. En cas d'avoirs issus de l'abonnement antérieur postpayé, le client peut demander le transfert du solde sur son nouveau compte prépayé.
4. En mode prépayé, les avoirs peuvent provenir :
   - du transfert des avances sur consommation (ASC) du mode postpayé en cas de migration ;
   - de l'annulation ou de la correction de factures de consommation contestées dans le cadre du mode antérieur ;
   - de l'annulation ou de la correction de factures de régularisation non avérées.

   Les dettes ou avoirs résiduels sont transférés au nouveau mode dans un délai maximum de trente (30) jours.

Article 9 : Suspension et rétablissement de la fourniture

1. En cas d'épuisement du crédit d'électricité, la fourniture est automatiquement suspendue par le compteur prépayé.
2. Avant toute suspension, le compteur envoie trois (03) alertes successives de criticité croissante.
3. La fourniture est rétablie automatiquement dès l'introduction d'un jeton de recharge valide.

Article 10 : Réclamations relatives au crédit d'énergie

1. Tout client peut contester le volume d'énergie délivré ou le tarif appliqué à la suite d'un achat de crédit prépayé.
2. Le concessionnaire accuse réception de la réclamation et y répond par écrit dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrables à compter de la date de dépôt.

Scanné avec CamScanner

3. Toute régularisation opérée au bénéfice du client à la suite d'un bug applicatif et de l'examen de sa réclamation doit être automatiquement intégrée et clairement mentionnée sur le support de la recharge suivante.
4. Toute régularisation ou tout redressement tarifaire effectué au bénéfice d'ENEO à la suite d'un bug applicatif, et après information préalable de l'ARSEL, doit être réalisé conformément aux règles de régularisation prévues par le Règlement du service en vigueur.

Article 11 : Typologie et entretien des compteurs à prépaiement

1. Le choix du compteur est effectué par le concessionnaire en fonction de la puissance souscrite et du mode de comptage choisi.
2. En mode prépayé, le branchement est équipé d'un compteur à prépaiement permettant au client d'acheter et de consommer l'énergie au fur et à mesure.
3. L'entretien, la maintenance, la vérification métrologique et le déplacement desdits compteurs relèvent de la responsabilité du concessionnaire.
   Tout déplacement de compteur à prépaiement par le client est proscrit.

Article 12 : Contrôle et application

L'ARSEL veille au respect des présentes dispositions par le concessionnaire et ses partenaires agréés.

Article 13 : La présente Décision sera enregistrée puis publiée partout où besoin sera. /-

Yaoundé, le 21 NOV 2025

LE DIRECTEUR GENERAL,

Copies :

- ME-SG/PR ;
- SG/PM ;
- MINEE ;
- MINFI ;
- ENEO ;
- Intéressés ;
- Archives.

Scanné avec CamScanner