



## Réponses aux Questions Fréquentes

FAQs

# Solution prépayée d'Eneo

**Eneo Cameroon S.A**

Pas à Pas, Eneo transforme sa relation avec vous

# FAQS SUR LA SOLUTION PRÉPAYÉE D'ENEO

## Qu'est-ce qu'un compteur à prépaiement ?

Un compteur à prépaiement est un dispositif électronique moderne qui vous permet de gérer et de contrôler votre consommation d'électricité et votre budget via le CIU (Customer Interface Unit). Il en existe 2 types : le compteur monophasé et le compteur triphasé.

## Qu'est-ce qu'un CIU ?

Un **CIU**, également connu sous le nom d'Unité d'interface client, communément appelé "le boîtier", est l'interface de communication connectée au compteur qui vous permet de suivre votre consommation d'énergie et de recharger votre compteur. Il ne consomme pas d'énergie.

## Quels sont les avantages du compteur à prépaiement pour l'utilisateur ?

- ☑ Il consomme uniquement ce qu'il paye
- ☑ Il maîtrise son budget d'électricité
- ☑ Plus d'avance sur consommations à l'abonnement
- ☑ Plus de factures impayées laissées par le locataire
- ☑ Plus de contestation de facture, d'index et/ou de non réception de facture

## Comment obtenir un compteur à prépaiement ?

Vous pouvez obtenir un compteur à prépaiement soit par une **conversion** ou par un **branchement** neuf.

- ☑ Pour une **conversion** (changement de votre compteur à post-paiement par un compteur à prépaiement), faites votre demande à l'adresse : [prepaid.customer@eneo.cm](mailto:prepaid.customer@eneo.cm) ou dans votre agence
- ☑ Pour un nouveau branchement faites une demande en remplissant le formulaire en ligne à l'adresse <https://connection.eneoapps.com>

- ☑ Vous pouvez aussi obtenir de l'aide via le **Live Chat** (chat en direct) sur <https://my.eneocameroun.cm>

## Quel est le coût d'un nouveau branchement pour un compteur à prépaiement ?

Le coût d'un branchement neuf est variable selon le devis que nos équipes établissent après une évaluation technique de vos besoins en électricité. Son coût est relativement bas et le Kit (coffret, compteur, disjoncteur) est actuellement offert par Eneo pour accompagner les clients dans la modernisation de leurs appareils de comptage.

## L'installation d'un compteur à prépaiement est-elle obligatoire ?

Le déploiement de la Solution Prépayée d'Eneo intervient dans le cadre des engagements pris par Eneo dans l'avenant n°3 du contrat de concession. En effet, l'entreprise s'est engagée auprès de l'Etat du Cameroun, à moderniser le réseau de distribution et les systèmes de comptage. Le compteur à prépaiement est une technologie moderne qui a vocation à faciliter la vie des utilisateurs et à transformer leur mode de consommation de l'électricité. Le déploiement progressif de cette solution va contribuer à améliorer la qualité de service d'Eneo, ainsi que sa relation avec sa clientèle. Les clients sont sensibilisés aux nombreux avantages de la Solution Prépayée et, avec l'accord du client par la suite, nous procédons à la conversion des clients ayant choisi le prépaiement.

## Que deviennent mes avances sur consommation (ASC) actuelles lorsque je suis converti au prépaiement ?

Vos avances sur consommation sont transférées vers votre contrat à prépaiement après déduction de vos éventuelles dettes. Au cas où vous n'en avez aucune, vous avez la possibilité de vous faire rembourser du montant vos **ASC** en crédit d'électricité

## FAQS SUR LA SOLUTION PRÉPAYÉE D'ENEO

(token) ou en espèces (se rapprocher de sans agence pour connaître les modalités de remboursement).

### ***Qui est le propriétaire du compteur à prépaiement installé ?***

Le compteur prépayé comme tous les compteurs fournis par Eneo sont la propriété de Eneo Cameroon. Il est sous la responsabilité directe du client qui doit signaler à Eneo tout incident ou dysfonctionnement qui l'affecte.

### ***Quel est le montant minimum d'achat des kWh ?***

Le montant minimum d'achat des kWh est de 1000 FCFA et le volume de kWh que vous recevez varie en fonction du segment du client auquel vous appartenez. Ex : **Family** à partir de **50F/ kWh**, **Family plus** à partir de **70 F/ kWh**...

### ***Où acheter du crédit de recharge ?***

Vous pouvez acheter du crédit d'énergie prépayée à tout moment, sans vous déplacer chez un de nos multiples partenaires nationaux opérant 24h/24 et 7j/7 à savoir : **Orange Money**, **MTN MoMo**, **YUP**, **Eco-bank**, **AfrikPay**, soit à la caisse dans une agence Eneo

### ***Le coût des recharges (achat crédit) varie-t-il d'un partenaire à l'autre ?***

Non, le prix d'achat des kWh est le même chez tous les partenaires en fonction des volumes. Notez simplement qu'il peut vous être demandé de payer des redevances d'utilisation selon le modèle du fournisseur.

### ***Que faire si je ne reçois pas mon token (code de recharge prépayé) après l'achat par le biais d'un partenaire de paiement mobile ?***

Si vous ne recevez pas votre token après achat par le biais d'un fournisseur de paiement mobile, veuillez contacter l'équipe de notre Centre de Relations Clients par appel au numéro 8010, par **tchat** en direct sur [www.eneocameroon.cm](http://www.eneocameroon.cm) ou par email : [pre-paid.customer@eneo.cm](mailto:pre-paid.customer@eneo.cm).

Certains partenaires permettent de rappeler le token

acheté, à l'instar l'Orange Money via le code **#150\*314#**, puis sélectionner l'option 2.

### ***Est-ce que mon alimentation électrique sera coupée lorsque le crédit s'épuisera ?***

Oui, votre alimentation électrique sera coupée lorsque votre crédit s'épuisera. Toutefois, votre CIU vous informe de votre niveau d'énergie via plusieurs alarmes visuelles et sonores. Vous pouvez également d'emprunter 10 kWh si vous ne pouvez pas recharger dans l'immédiat, à l'aide du code **811**.

### ***Que se passera-t-il au cas où j'ai des factures impayées lors de la conversion ?***

Lors de votre conversion au prépaiement, en cas d'impayés sur des factures de consommation, le montant dû sera transféré vers votre nouveau compteur. Cette dette sera déduite à hauteur de 20 % du montant de chacune de vos recharges jusqu'à son remboursement total de votre dette.

Vous restez redevable des autres dettes qui ne sont pas migrables dans le système prépayé (régularisation, branchement...), en cas de non-paiement, la fourniture peut être interrompue. Assurez-vous que ces dettes sont soldées pour ne pas subir de désagrément.

### ***Les unités pré-chargées lors de l'installation de mon compteur sont-elles gratuites ?***

Les 10 kWh disponibles lors de l'installation du compteur à prépaiement ne sont pas gratuits, Ils sont déduits de votre première recharge et votre achat est réalisé avec le montant restant.

### ***Le prix du kWh diffère-t-il du post-payé au prépayé ?***

La différence fondamentale entre le postpayé et le prépayé réside dans le mode paiement. En postpayé, le client consomme et reçoit une facture à la fin du mois et en prépayé, le client paie avant de consommer. Pour les deux modes, la structure du tarif (voulue par le régulateur) est en échelle (tarif 1, tarif 2 et tarif 3) et varie en fonction du type d'installation et des kWh consommés dans un mois. Il faut savoir que plus on consomme plus le tarif augmente.

## FAQS SUR LA SOLUTION PRÉPAYÉE D'ÉNEO

En prépayé, le cycle de tarification est mensuel (mois calendaire), il court du 1er jour au dernier jour du mois et reprend au tarif 1 à partir du 1er jour du mois suivant. La tarification d'un client prépayé sera donc fonction de son installation qui détermine sa catégorie client (monophasé ou triphasé, résidentiel ou business, et la puissance installée) et des kWh cumulés dans le même mois au moment où il effectue sa recharge.

Tenons cette simulation : Vous êtes un client Family parce que vous avez un compteur monophasé avec une puissance inférieure ou égale à 15A (cette catégorie correspond aux clients sociaux). Nous sommes en début de mois (votre compte client n'a aucune dette liée au postpayé antérieur, vous n'avez pas encore acheté de kWh ce mois), vous faites une recharge de 5 000 Fcfa. Vous recevez 100kWh à raison de 50 Fcfa l'unité car de 1 à 150kWh l'unité est à 50Fcfa, c'est le tarif 1. Dans ce cycle de tarification, il reste juste 50kWh que vous pourrez acheter dans ce tarif. Dès 151kWh, vous payerez l'unité au tarif 2 (151 à 220kWh) et dès 221 kWh, ce sera le tarif 3 jusqu'à la fin du cycle. Vous pourrez à nouveau acheter les 150 premiers kWh à 50Fcfa l'unité dès le 1er du mois suivant.

Il existe des différences de tarif entre le post payé et le prépayé, différences liées aux segments de clients qui existent entre les deux modes. Ces segments dépendent de la nature du client, du type de branchement et de la puissance souscrite.

SEGMENT CLIENT	TRANCHE 1	TRANCHE 2	TRANCHE 3
Family	01 KWH – 150 kWh	151 KWH – 220 kWh	221 kWh – .... kWh
	COÛT: 50 F/kWh	COÛT: 95 F/kWh	COÛT: 50 F/kWh
	VAT: <b>NO</b>	VAT: <b>NO</b>	VAT: <b>YES</b>

TRANSACTION D'UN CLIENT			
ACHATS DU CLIENTS EN FCFA	VOLUME EN KWH	EXPLICATIONS	KWH REÇUS
5000	100 kWh x 50 FCFA	Le volume de la recharge respecte la <b>Tranche 1</b> et il y a un reliquat de 50 kWh sera facturé à 50 FCFA dans le second achat.	100 kWh
5500	50 kWh x 50 FCFA + 32 kWh x 95 FCFA <b>Sans TVA</b>	Lors de cet achat, 50 kWh restants de la <b>Tranche 1</b> ont été facturés à 50 FCFA + 32 kWh (début de la <b>Tranche 2</b> ) facturés à 95 FCFA <b>sans la TVA</b> . <b>NB:</b> Pour la <b>Tranche 2</b> , 70 kWh pour lesquels il reste 38 kWh à facturer à 95 FCFA <b>sans TVA</b> .	82 kWh
4063	38 kWh x 95 FCFA <b>Sans TVA</b> + 4 kWh x 95 FCFA + 19.25%	Ici les 38 kWh restants de la <b>Tranche 2</b> sont d'abord facturés à 95 FCFA <b>sans TVA</b> puis les 4 kWh restant sont facturés à 95 FCFA + la <b>TVA</b> vu que là le client a dépassé la tranche sociale qui est de 220 kWh comme le stipule la loi des Finances 2019.	42 kWh
5890	52 kWh x 95 FCFA + 19.25%	Ici l'ensemble des kWh sont facturés à 95 FCFA + la TVA.	52 kWh

## FAQS SUR LA SOLUTION PRÉPAYÉE D'ÉNEO

### *Comment savoir à quel segment client vous appartenez ?*

Voici les 5 segments de clients avec leurs caractéristiques respectives :

CATÉGORIE	COMPTEUR	AMPÉRAGE	ACTIVITÉ
<b>Family</b>	02 fils	0 - 15	Résidentielle
<b>Family Plus</b>	02 fils	20 - 60	Résidentielle
<b>Premium Residential</b>	04 fils	0 - 60	Résidentielle
<b>Business</b>	02 fils	0 - 60	Professionnelle
<b>Premium Professional</b>	04 fils	0 - 60	Professionnelle

© *The Energy of Cameroon*

[www.eneocameroon.cm](http://www.eneocameroon.cm)

*Août 2021*