

Douala, 26 octobre 2023



La fraude autour des compteurs prépayés : ce qu'il faut savoir.

Dans son bulletin d'information sur le service électrique pour le compte du deuxième trimestre 2023, Eneo rapportait une rencontre de suivi des opérations de lutte contre la fraude rassemblant ARSEL (le régulateur), des associations de consommateurs et Eneo.

« Les nouveaux types de fraude recensés et pris en compte concernent beaucoup plus les compteurs prépayés. Les constats de fraude sur ce type de compteurs connaissent une croissance exceptionnelle. Au cours du premier semestre 2023, **62%** des cas de fraudes détectés à Douala le sont sur les compteurs prépayés, contre **38%** sur les compteurs classiques postpayés. Les clients indélégats ont multiplié des techniques pour éviter à ces compteurs l'enregistrement des consommations. Il est ainsi du « *shunt* », du « *raccordement en direct* », du « *relais détraqué* », « *modification ou ajout des composants nuisibles au bon enregistrement des énergies sur le circuit de mesure du compteur* », de « *la mise en place d'un neutre fictif* », ...

Les trois parties réunies à Kribi ont réaffirmé que la lutte contre la fraude est une nécessité, et qu'elle doit être menée dans le plus grand respect des règles et de la dignité des clients. Eneo a rassuré que tout soupçon d'indélicatesse de ses agents dans le cadre des contrôles des installations est traité avec le plus grand sérieux et les concernés châtiés quand les investigations confirment les allégations », pouvait-on lire dans le bulletin.

De fait, les clients avec compteurs prépayés peuvent recevoir des factures de régularisations dans les conditions ci-dessous,

1. **Consommateur illégal converti en client** : Ce client trouvé raccordé sur le réseau Eneo en direct sans compteur, se voit normalement branché au réseau avec compteur prépayé sans que les frais de branchements ne soient payés par ce dernier à l'avance. Sa facture de régularisation dans le système prendra en compte les frais de branchement (*KIT compteur, câbles et autres accessoires*) et le forfait des énergies consommées avant conversion en client normal
2. **Client normal ayant un branchement avec prépayé trouvé en irrégularité**. Ces irrégularités sont constatées durant les contrôles inopinés des installations. **62%** des clients trouvés en fraude à Douala et Yaoundé durant le premier semestre 2023 ont des branchements avec compteurs prépayés. Les clients indélégats ont multiplié des techniques pour éviter à ces compteurs l'enregistrement normal des consommations. Il est ainsi du « *shunt* », du « *raccordement en direct* », du « *relais détraqué* », « *modification ou ajout des composants nuisibles au bon enregistrement des énergies sur le circuit de mesure du compteur* », de « *la mise en place d'un neutre fictif* », ...



@InsideEneo

Douala, 26 octobre 2023

La fraude autour des compteurs prépayés : ce qu'il faut savoir.

3. Client classé dans une catégorie autre que la sienne. Client professionnel abonné comme domestique, client ordinaire abonné comme agent Eneo. A savoir, un agent Eneo bénéficie d'un quota de gratuité au-delà duquel le KWH ne lui revient qu'à 5 francs CFA.

Il faut par ailleurs noter qu'en mode prépaiement, Eneo ne facture pas les frais d'abonnements-encore appelés **Avances sur Consommation (ASC)**- si d'aventure un client prépayé se voit facturer les ASC par erreur, il est invité à se plaindre au niveau de son agence ou de la Direction régionale à laquelle il est lié. Il sera rétabli dans ses droits.

Eneo est ouverte aux requêtes de tout client qui doute d'une facture qui lui est servie. Toute requête est examinée, au besoin au moyen de la contre-expertise ou des vidéos que les équipes de contrôle sont tenues de produire. Quand les allégations du client s'avèrent fondées, il est rétabli dans son droit. Quand c'est le contraire, il est appelé à payer sa facture de régularisation. Le client a le droit de saisir le régulateur si le traitement de sa requête ne le satisfait pas au niveau d'Eneo.

Eneo Communication



@InsideEneo