

## **ATELIER SUR « LE PROJET DE PREPAIEMENT DANS LE SECTEUR IVOIRIEN DE L'ELECTRICITE »**

10 et 11 décembre 2008, CME Bingerville

### **Rapport de la Commission 3 : Service au client**

Dans le cadre de l'atelier sur : « le projet de prépaiement dans le secteur ivoirien de l'électricité », la Commission 3 avait pour objet de réfléchir sur **l'accès et la continuité du service à tous les usagers sur l'ensemble du territoire national.**

Au terme des travaux en commission, les résolutions suivantes sont proposées:

1. Au titre du choix du type de compteur (prepaid ou postpaid):
  - Accorder au client la liberté de choix entre les modes de facturation prépayé et post payé;
  - Limiter, dans le respect des lois et règlements en vigueur, la liberté de choix du client dans les cas spécifiques arrêtés chaque année par le Régulateur sur proposition du concessionnaire selon les critères suivants :
    - o Difficultés ou impossibilité de recouvrement ;
    - o Difficultés d'accès ou éloignement ;
    - o Contraintes particulières d'exploitation;
  - Toutefois, le concessionnaire est autorisé à restreindre le choix dans les cas suivants :
    - o Réabonnement des clients résiliés débiteurs ;
    - o Package "Branchement + abonnement prépayé" dans le cadre des campagnes promotionnelles.
  - En outre, il est accordé la possibilité aux usagers de demander la modification du type de compteur (prepaid ou postpaid) dans les limites du respect des cas d'exception ci-dessus énumérés. Cependant, le client qui a souscrit à un abonnement au prépaiement ne peut obtenir la modification de son choix qu'après un délai de 2 ans.
2. Au titre de la disponibilité des recharges sur toute l'étendue du territoire et en tout temps :
  - La proposition par le Concessionnaire d'un plan de déploiement des Compteurs à prépaiement garantissant l'accès, la qualité, la permanence et la continuité du service dans les conditions suivantes :
    - o La vente d'énergie prépayée dans les représentations de la CIE sur toute l'étendue du territoire national ;
    - o La vente d'énergie prépayée par des tiers (réseau externe), selon les critères suivants :
      - *Un point de vente dédié pour 10 000 clients ;*
      - *Mise à disposition de TPE (Terminaux de paiement électronique) notamment dans les localités de petite taille ;*

- *Développement du réseau de vente par cellulaire (dans les zones couvertes par le réseau cellulaire)*

- L'adaptation par le concessionnaire des modes de vente en fonction de l'évolution de la technologie et des contraintes d'exploitation.

3. Au titre de la prise en compte des préoccupations diverses des usagers :

- L'adaptation par le concessionnaire de son organisation (dépannage, réclamation et logiciel de gestion client) à l'utilisation de nouveau système de comptage :
  - Possibilité de recourir au 179 pour la gestion des pannes ;
  - Prise en compte des réclamations de clients abonnés au prépaiement par le Centre d'Appels Clients (178) ;
  - Création d'une hotline « Prépélec » pour les réclamations liées au prépaiement ;
- La mise en œuvre d'une campagne d'information et de sensibilisation adéquate à l'attention des consommateurs sur le système à prépaiement par le Concessionnaire avec l'appui de l'Autorité concédante ;
- La mise en place d'un Comité de suivi de la vulgarisation du Compteur à prépaiement au cours des premières années de mise en œuvre. La Présidence du comité est assurée par le Régulateur et le Secrétariat par le Concessionnaire. Il a pour rôle notamment de :
  - collecter toutes informations pertinentes sur la mise en service des compteurs à prépaiement. A cet effet, il sera arrêté d'accord parties le type, la forme et la périodicité de collecte et de transmission desdites informations ;
  - évaluer la vulgarisation des compteurs à prépaiement en particulier : l'accès aux services liés au système à prépaiement, la qualité et le coût du service ;
  - proposer toutes mesures d'ajustement nécessaires à l'Autorité concédante.

4. Au titre de la conformité du système de prépaiement aux textes en vigueur:

- Proposition d'aménagement du Règlement du Service Concédé conformément au document annexé.