

REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTERE DE L'ENERGIE

Agence Béninoise d'Electrification Rurale et de Maîtrise d'Energie
(ABERME)



RÉGLEMENT DE SERVICE D'EXPLOITATION D'ELECTRIFICATION HORS
RÉSEAU AU BENIN

RÉGLEMENT DE SERVICE D'EXPLOITATION D'ELECTRIFICATION HORS RÉSEAU AU BENIN

Table des matières

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES	4
ARTICLE 1 : PRESENTATION GENERALE ET OBJET	4
ARTICLE 2 : DEFINITIONS	4
CHAPITRE II : RACCORDEMENT	5
ARTICLE 3 : RACCORDEMENT AU RÉSEAU	5
3.1 Obligation de raccordement à l'intérieur du Périmètre de la Concession ou de l'autorisation	5
3.2 Branchements	6
CHAPITRE III : COMPTEURS	8
ARTICLE 4 : COMPTEURS ET GESTIONNAIRES DE CONSOMMATION	8
4.1 Installation, entretien, garde et responsabilité	8
5.2 Vérification des compteurs – dysfonctionnement	8
ARTICLE 5 : INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES INTÉRIEURES	9
5.1 Obligation de réaliser les installations intérieures	9
5.2 Mise en place et entretien	9
5.3 Conditions de fonctionnement des installations électriques intérieures	9
5.4 Défaillance dans les Installations Intérieures	10
5.5 Modification du type des installations intérieures.....	10
5.6 Droit d'accès du Titulaire aux installations chez le Client	10
CHAPITRE IV : ABONNEMENTS, TARIFICATION, CONDITIONS DE VENTES AU DETAIL	11
ARTICLE 6 : OBLIGATION DE CONSENTIR DES ABONNEMENTS.....	11
6.1 Conditions de souscription d'un Contrat d'abonnement	11
6.2 Responsabilités découlant de l'abonnement	12
6.3 Cas de refus d'un abonnement.....	12
6.4 Résiliation	12
6.5 Réabonnement	13
6.6 Migration entre services.....	13
ARTICLE 7 : TARIFICATION	13
ARTICLE 8 : CONDITIONS DE VENTES AU DETAIL.....	13
8.1 Mesure de l'électricité.....	13
8.2 Facturation	13

CHAPITRE V : OBLIGATIONS DES CLIENTS.....	15
ARTICLE 9 : RESPECT DES DROITS DU TITULAIRE.....	15
9.1 Respect des droits du Titulaire	15
9.2 Prérogatives des agents du Titulaire	15
9.3 Prérogatives du Titulaire au titre des propriétés publiques ou privées.....	16
ARTICLE 10 : RESPECT DES BIENS ET DES ÉQUIPEMENTS.....	16
10.1 Respect des ouvrages affectés au service public de l'électricité.....	16
10.2 Respect des éléments constitutifs des branchements et des compteurs.....	16
ARTICLE 11 : FRAUDES	17
CHAPITRE VI : OBLIGATIONS DU TITULAIRE	17
ARTICLE 12 : QUALITE DU SERVICE.....	17
12.1 Horaires de service	17
12.2 Qualité du courant.....	17
12.3 Perturbation de la fourniture	17
12.4 Rétablissement de la fourniture d'électricité.....	18
12.5 Information des Clients dans le cadre des interruptions de la fourniture d'énergie	18
ARTICLE 13 : RECLAMATIONS	18
ARTICLE 14 : RESPONSABILITÉS	19
CHAPITRE VII : DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES	19
ARTICLE 15 : DISPOSITIONS TRANSITOIRES	19
ARTICLE 16 : MODIFICATION ET DIFFUSION DU RÉGLEMENT DE SERVICE	19
16.1 Modification du Règlement de Service	19
16.2 Publication.....	19
16.3 Mise à disposition du Règlement de Service.....	20
Annexe 1 : Renseignements à fournir pour la demande d'abonnement.....	21
Annexe 2 : Indicateurs de performance.....	22
Annexe 3 : Critères minimums de sécurité des installations intérieures	26

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : PRESENTATION GENERALE ET OBJET

Le présent Règlement de service est établi en application du cadre légal et réglementaire de l'électrification hors réseau au Bénin notamment des dispositions de la loi n°2020-05 du 1^{er} avril 2020 portant Code de l'Électricité en République du Bénin, ainsi que celles du décret n°2018-415 du 12 septembre 2018 portant réglementation de l'électrification hors-réseau en République du Bénin.

Conformément à l'article 8.1 de la convention de concession, il régit les relations entre le Titulaire et ses Abonnés et précise les engagements réciproques entre le Titulaire et les Abonnés du Périmètre de la concession ou de l'autorisation d'électrification.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Dans le présent Règlement de service, les termes et expressions utilisés ont la signification ci-après :

« Abonnés » désigne les clients du Titulaire localisés dans le périmètre de sa concession ou de l'autorisation d'électrification et liés à ce dernier par un Contrat d'abonnement de fourniture de services électriques.

« Abonnement » ou « Contrat d'abonnement » désigne le document contractuel liant le Titulaire et l'abonné et définissant les modalités de la fourniture de services électriques.

« Apport Initial » : est composé des frais de souscription initiaux comportant : (i) les frais de raccordement, (ii) le cas échéant, les frais payés pour la réalisation des installations intérieures (ou l'acompte), (iii) le cas échéant, la contribution initiale demandée pour l'installation d'un Système Solaire Individuel (SSI) (que ce soit dans le cas de la fourniture de services ou de la vente de système)

« Autorité Concédante » : désigne l'ABERME représentant l'État, partie et signataire de la convention de concession.

« Autorité Compétente » : désigne l'ABERME représentant l'État, partie et signataire de l'Acte d'Autorisation.

« Avenant au contrat » : désigne tout document contractuel portant toute modification du contrat ou de ses annexes.

« Branchement » : désigne toute partie du réseau ou autres composants électriques nécessaires au raccordement des installations intérieures du client au réseau électrique du Titulaire.

« Cahier des charges » désigne une annexe de la convention de concession ou de l'Acte d'Autorisation consacrée aux obligations et spécifications techniques de la fourniture d'électricité par le Titulaire.

« Client » : désigne toute personne physique ou morale ayant souscrit un Contrat d'Abonnement avec le Titulaire.

« Titulaire » : désigne la société d'Énergie détenteur d'un titre d'exploitation hors réseau

« Extension de réseau » : désigne un ouvrage de distribution à établir pour alimenter une ou plusieurs installations non encore desservies.

« Frais des installations intérieures » désigne l'ensemble des coûts liés à la réalisation des installations intérieures.

« Frais de déplacement » : désigne les frais à payer par le Client lorsqu'il provoque le déplacement d'un agent du Titulaire pour des raisons injustifiées ou pour cause de convenance personnelle. Les frais de déplacement sont exigibles avant le déplacement. Ils sont remboursables si les raisons du déplacement sont justifiées

« Frais de migration entre service » : désigne les frais de prestation exigibles par le Titulaire pour la modification d'un niveau de service à la suite d'une demande d'un Client.

« Frais de contrôle et d'étalonnage des compteurs » : désigne les frais exigibles par le Titulaire pour le contrôle et l'étalonnage de compteur sur demande du Client.

« Frais de déplacement de compteur » : désigne les frais exigibles par le Titulaire pour le déplacement d'un compteur à la suite de la demande du Client.

« Avances Sur Consommation (ASC) » :

« Installations intérieures » : désigne les installations électriques du client ne faisant pas partie de la concession et situées en aval du Point de Livraison.

« Classe tarifaire » : désigne le service auquel le Client souscrit.

« Périmètre de la concession d'électrification hors-réseau » : désigne la zone géographique attribuée au Titulaire, telle que désignée dans la Convention de concession ou l'acte d'Autorisation d'électrification hors-réseau du Titulaire.

« Point de Livraison » : désigne le point à partir duquel l'électricité est mise à la disposition du Client. Il correspond aux bornes de sorties du disjoncteur

« Puissance souscrite » : désigne la puissance maximale que le client désire avoir à sa disposition pour satisfaire ses besoins en énergie.

« Renforcement du réseau » : désigne l'opération ayant pour effet d'augmenter les capacités de transit de l'énergie électrique.

« Réseau de distribution ou Réseau » : désigne l'ensemble des lignes électriques et postes permettant l'acheminement de l'énergie électrique du point de production aux Points de Livraison.

«Système Solaire Individuel (SSI)» : désigne le Système solaire autonome qui permet de produire des services électriques individuels.

Outre les définitions visées ci-dessus, les définitions données dans le décret n°2018-415 du 12 septembre 2018 portant règlementation d'électrification hors réseau en République du Bénin (Décret EHR), ses arrêtés d'application et les Conventions de concession et acte d'Autorisation d'électrification hors-réseau sont applicables au présent règlement.

CHAPITRE II : RACCORDEMENT

ARTICLE 3 : RACCORDEMENT AU RÉSEAU

3.1 Obligation de raccordement à l'intérieur du Périmètre de la Concession ou de l'autorisation

Le Titulaire est tenu de raccorder au Réseau de distribution, toute personne physique ou morale qui en fait la demande, pour autant que ce branchement soit situé à l'intérieur du Périmètre de la concession du titulaire et à condition que le point de livraison du demandeur soit situé à moins de 40 m du réseau existant, dès qu'il a au préalable souscrit à un Abonnement et qu'il a payé l'Apport Initial.

Au-delà de cette distance, le titulaire est tenu d'évaluer l'option la plus adéquate pour apporter un service électrique au demandeur, et de lui faire une proposition :

- Soit d'extension de réseau : à la charge du demandeur si l'extension n'est pas économiquement viable pour le titulaire et à la charge du titulaire dans le cas contraire ;

- Soit de Système Solaire Individuel ou autre solution d'accès, proposée soit par le titulaire lui-même ou par un partenaire de son choix. Dans le cas où aucune solution n'est acceptée par le Client, ce dernier sera libre de s'équiper avec le système individuel de son choix.

Toutefois le Titulaire n'est pas tenu de raccorder un Client dont le Point de livraison est situé dans un site impropre au raccordement comme entre autres les zones inondables, les zones marécageuses, les bâtiments dangereux (tels que des bâtiments construits avec des matériaux présentant un risque d'inflammabilité élevé, par exemple de la paille, ou des matériaux précaires ne permettant pas de garantir la solidité de l'ouvrage), les sites exposés à des risques d'éboulements, les zones non constructibles ou toute zone interdite à la construction ou à l'implantation d'ouvrage électrique par les autorités compétentes.

3.2 Branchements

Les Branchements sont des biens affectés au service public de l'électricité et ce, quel que soit leur mode de financement.

Les Clients sont tenus de veiller à ne pas altérer le bon fonctionnement des équipements constitutifs des Branchements et de faciliter l'accès de ces installations aux agents du Titulaire pour les besoins de contrôle, d'entretien, de renouvellement, et le cas échéant, de dépose.

Le Client doit permettre au Titulaire d'installer, gratuitement, sur sa propriété, à des endroits appropriés estimés par ce dernier, sécurisés et convenus, les équipements nécessaires à la fourniture, au contrôle et à la mesure de l'électricité, y compris les Points de raccordement et de livraison.

Le Client doit également consentir, gratuitement, au Titulaire le droit à l'usage du tréfonds pour l'installation, le raccordement, l'exploitation, l'utilisation et l'entretien de ses équipements et le droit de sceller tout point permettant un raccordement avant comptage.

3.2.1 Typologie des branchements

Les Clients sont raccordés par le Titulaire en monophasé.

Toutefois, à la demande du Client, le Titulaire peut réaliser un raccordement en triphasé.

Ces branchements seront traités comme indiqués à l'article 3.2.3, pour ce qui concerne la prise en charge des travaux.

3.2.2 Surplomb des propriétés privées

Le surplomb de la propriété d'un tiers est effectué dans les conditions prévues à l'article [58] du code de l'Électricité en République du Bénin, relatif aux Servitudes sur les propriétés privées.

Dans le cas d'une fausse déclaration de propriété par le demandeur sur un terrain ou un local à surplomber, le Titulaire décline toute responsabilité, et le demandeur supportera en conséquence toute indemnisation et/ou frais de rétablissement de réseau, voire le cas échéant, pourra être exposé à des poursuites judiciaires.

En outre, le Titulaire ne peut être tenu responsable pour les surplombs existant avant la reprise des installations qui lui sont transférées.

3.2.3 Cas d'extension ou de renforcement de Réseau de Distribution

Les coûts d'extension ou de renforcement de Réseau, nécessaires au branchement d'un nouveau Client sont à la charge du Client lorsque cette extension n'est pas économiquement viable pour le titulaire. L'évaluation de ces coûts est établie par le Titulaire qui est tenu de réaliser les travaux. Les frais d'études et d'établissement du devis des travaux seront à la charge du client.

Le Client versera alors au Titulaire une contribution forfaitaire pour frais d'étude, avant établissement de l'évaluation du coût des travaux.

La durée de validité du devis des travaux est de 90 jours, à compter de la date de sa remise au Client. Passé ce délai, une actualisation de ce devis pourra être nécessaire.

Avant le démarrage des travaux, le Client est tenu de régler le montant des coûts restants déduction faite des frais d'études déjà payés, les modalités de paiement seront déterminées d'un commun accord entre le Client et le Titulaire. En aucun cas, le Client ne peut prétendre percevoir des frais de participation en cas de raccordement de tout nouveau Client sur cette extension.

3.2.4. Délais de réalisation des branchements

Le branchement d'un Client sera réalisé à partir du moment où sa demande d'abonnement est validée. Cette validation interviendra dans les 30 jours qui suivent sa demande au cours d'une visite chez le Client afin notamment de valider avec ce dernier les conditions de mise en place des installations intérieures, et de lui expliquer les exigences minimales de sécurité applicables aux installations intérieures. Cette validation sera formalisée par la signature d'un procès-verbal de visite qui indique entre autres les types d'installations intérieures retenus par le client

En rappel du cahier des charge applicable au Titulaire, ce dernier est responsable, avant la mise sous tension de l'installation d'un Client, de la vérification de la conformité aux conditions minimales de sécurité de l'installation intérieure de l'abonné à raccorder. Ces conditions minimales sont spécifiées à l'annexe 2 du Cahier des charges.. Cette vérification sera formalisée par un procès-verbal de visite avant mise sous tension, signé par le client et l'agent mandaté par le Titulaire et annexé au contrat d'abonnement.

Le Titulaire ne sera pas tenu responsable de toute modification de l'installation intérieure d'un Client ultérieure à cette vérification.

La réalisation des branchements et des installations intérieures interviendra à partir de la date de validation de la demande d'abonnement du client dans un délai maximum de trois (03) mois.

Ce délai s'applique également au cas d'un réabonnement, de travaux de déplacement du compteur à la demande du Client.

3.2.5 Entretien, renouvellement et dépose :

- **Entretien et renouvellement des branchements :**

Les branchements doivent être maintenus en permanence en bon état de marche par le Titulaire, qui en assure l'entretien et le renouvellement pendant toute la durée de la Concession.

Le Client doit signaler au Titulaire dans les plus brefs délais toute situation anormale constatée.

- **Dépose des branchements :**

Un branchement pourra être déposé à l'initiative du Titulaire notamment (sans s'y limiter) dans l'un des cas suivants :

- Modification apportée à un branchement existant sans autorisation préalable du Titulaire ;
- Établissement ou existence d'un branchement, établi par un tiers sans l'accord formel du Titulaire (branchements frauduleux) ;
- Revente ou cession d'énergie par le Client à des tiers ;
- Refus d'accès au compteur, aux canalisations et autres appareils constitutifs du branchement par le ou les Client(s) ;
- Refus d'accès aux installations intérieures par le ou les Client(s) ;
- Raccordement mis en service avant la réception de l'installation ou avant l'installation du compteur ;
- Remise en service frauduleuse après coupure ;
- Branchement présentant un danger pour les personnes et les biens ;

- Résiliation de l'abonnement ;
- Défaut de paiement.

CHAPITRE III : COMPTEURS.

ARTICLE 4 : COMPTEURS ET GESTIONNAIRES DE CONSOMMATION

4.1 Installation, entretien, garde et responsabilité

Le Titulaire installe un système de gestion en vue de contrôler la consommation, la durée d'utilisation et/ou la puissance appelée par les Clients facturés au forfait. Le Titulaire installe un système de comptage en vue de mesurer l'énergie consommée par les Clients facturés au kWh.

Les compteurs de facturation d'électricité doivent être obligatoirement approuvés par l'Autorité nationale chargée de la Normalisation, de la Métrologie et du Contrôle de la Qualité (ANM)

Les systèmes de comptage et de gestion de la consommation sont fournis, installés et plombés par le Titulaire. Celui-ci fournit également le disjoncteur de branchement. La limite de propriété du titulaire est la borne aval du disjoncteur.

Dans le cas où le compteur n'est pas installé sur support de ligne, le Client est tenu d'aménager les emplacements nécessaires pour l'installation. Ces emplacements devront être situés à proximité du branchement et accessible à tout moment pour permettre d'effectuer facilement les lectures et de procéder aisément aux opérations de vérification et d'entretien. Le local devra être sec et correctement aéré, tout en étant à l'abri de la poussière. Il est interdit de le placer dans les cuisines, salles de bain, chambres, penderies etc. Le compteur doit être placé à environ 1,5 m du sol.

Les systèmes de comptage et les appareils de contrôle sont entretenus par le Titulaire. Toutefois, le Client doit s'assurer qu'aucun élément extérieur ne vienne gêner leur fonctionnement ou les endommager. En cas de dégradation imputable au Client ou de vol, les frais de réparation ou de remplacement seront à la charge de ce dernier.

Les appareils de comptage et de contrôle sont placés sous la responsabilité du Client qui en assure la garde, l'entretien courant suivant les prescriptions du Titulaire. Le Client doit signaler sans délai au Titulaire toute altération (bris du plombage, rotation anormale du compteur etc.) ou tout dysfonctionnement.

Les installations doivent être en permanence accessibles pour les agents du Titulaire ou tout agent mandaté par le Titulaire aux fins de relevé, de contrôle et d'entretien.

En cas d'anomalie, il sera dressé un constat par un agent assermenté conformément aux dispositions de l'article 12 du présent Règlement de Service.

Le Titulaire peut prendre toute disposition qu'il juge utile pour garantir que la totalité de l'énergie consommée fait l'objet d'un enregistrement par les compteurs et s'assurer qu'il n'existe aucun risque de soustraction des consommations d'énergie à son insu et contre son gré.

5.2 Vérification des compteurs – dysfonctionnement

Tout Client peut demander la vérification de son compteur par les agents du Titulaire.

À cet effet, un rendez-vous sera pris et une inspection sur place sera proposée dans un délai de (10) dix jours à compter de la réception de la réclamation du Client. En cas d'anomalie ou de défectuosité de l'appareil de comptage ou de contrôle, il sera procédé à son remplacement ainsi qu'au redressement de la facturation en conséquence.

Dans le cas où après vérification par les agents du Titulaire, la réclamation du Client n'est pas justifiée, l'intégralité des Frais de Contrôle et d'Étalonnage sera à la charge du Client.

ARTICLE 5 : INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES INTÉRIEURES

5.1 Obligation de réaliser les installations intérieures

Le Client peut choisir de confier la réalisation des Installations intérieures à un tiers s'il le souhaite ; elle devra cependant être respectueuse des normes techniques en la matière. Le Client peut également en confier la réalisation au Titulaire. Il lui sera fait à ce moment un devis qui tiendra compte des spécificités de son installation, ainsi que des conditions de paiement. Dans le cas où le Client fait réaliser son installation par un tiers, il devra la faire valider par le Titulaire (cf. article 3.2.4).

Les modalités de financement et de paiement des Installations intérieures seront définies d'un commun accord entre le Client et le Titulaire.

5.2 Mise en place et entretien

Dans le cas où le Client choisit de faire faire son installation intérieure par le Titulaire, la livraison des installations intérieures au Client par le Titulaire fait l'objet d'un procès-verbal de réception signé contradictoirement et qui transfère au Client la propriété des équipements. Ces Installations Intérieures sont utilisées et entretenues par le Client, conformément aux normes et règlements techniques en vigueur et sont placées sous son entière responsabilité.

L'installation et l'entretien des installations électriques intérieures sont réalisés de manière à éviter tout problème de fonctionnement du Réseau de Distribution, à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ces installations dans le cadre du service, et à empêcher l'usage illicite et frauduleux de l'énergie électrique.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage matériel, corporel ou de toute autre nature résultant d'un mauvais entretien, d'une mauvaise utilisation, ou d'un dysfonctionnement d'une installation intérieure.

5.3 Conditions de fonctionnement des installations électriques intérieures

Les installations électriques intérieures (et les appareillages) de tout Client doivent respecter le niveau de service auquel il a souscrit et les dispositions de son contrat d'abonnement et fonctionner de manière à :

- éviter des perturbations dans l'exploitation des installations des autres Clients et du réseau du Titulaire ;
- ne pas compromettre la sécurité des agents du Titulaire et du public ;
- éviter l'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique.

Le Client est seul responsable de toute anomalie sur ses propres installations ainsi que des dommages causés, y compris celles pouvant causer des dommages à la collectivité ou aux tiers, tant par l'installation, que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins. Il doit donc éviter toutes modifications intempestives.

Le type, les caractéristiques et le réglage des appareils de protection du Client doivent permettre la protection du Client et du Titulaire du titre d'exploitation hors réseau.

Le Client doit informer immédiatement le cessionnaire de toute défektivité électrique ou mécanique de son installation électrique susceptible de perturber le réseau du Titulaire, de nuire à l'alimentation des autres Clients ou de mettre en danger la sécurité des personnes ou des biens.

Tout appareil ou partie de l'installation qui constituerait un danger ou une gêne pour le fonctionnement normal du Réseau de Distribution, notamment par défaut de protection efficace, doit être immédiatement isolé ou remplacé par le propriétaire, sous peine de suspension de la fourniture par le Titulaire.

Tout client désirant utiliser un moyen de production autonome doit s'équiper d'installation, de commutation et des protections appropriées.

En cas d'une autoproduction synchronisée avec le réseau, avec une possibilité de réinjection, si la puissance est inférieure à 3 kVA, une déclaration au Titulaire est requise. Cette déclaration devra être faite au plus tard 15 jours après la mise en service du système.

Pour toute autoproduction synchronisée avec le réseau dont la puissance est supérieure ou égale à 3 kVA, une autorisation du Titulaire est requise avant l'installation. Cette autorisation est nécessaire avant la mise en service du système.

La déclaration comme l'autorisation nécessitent une identification physique du demandeur (nom ou raison sociale, téléphone, mail, lieu de résidence), les caractéristiques techniques des équipements et composants utilisés et l'utilisation visé du système.

Au besoin, le Titulaire comme le Client pourront se référer à l'Autorité de Régulation de l'Électricité pour d'amples dispositions conformément à la législation en vigueur. »

Exiger le contrôle des installations internes par CONTROLEC.

5.4 Défaillance dans les Installations Intérieures

Le Titulaire peut, à tout moment, isoler les installations du client après l'avoir informé en cas de défaillance grave de ces dernières, produisant un déclenchement des protections du réseau.

Le Titulaire peut par la suite, sans formalité ni préavis, refuser ou interrompre la fourniture de l'énergie électrique s'il est reconnu que les Installations Intérieures sont défectueuses ou non conformes aux normes et aux règlements en vigueur.

5.5 Modification du type des installations intérieures

Le Client est tenu d'informer le Titulaire de tout changement ou addition aux circuits de ses Installations Intérieures, afin que le Titulaire puisse venir en vérifier la conformité aux normes.

5.6 Droit d'accès du Titulaire aux installations chez le Client

Le Client doit permettre aux représentants du Titulaire de pénétrer dans sa propriété dans les cas suivants :

- Pour interrompre ou rétablir la fourniture de l'électricité ;
- Pour procéder à l'installation, l'exploitation, l'inspection, l'entretien, la réparation, la modification ou l'enlèvement de l'équipement appartenant au Titulaire ;
- Pour procéder au dépannage ou au contrôle des Installations Intérieures ;
- Pour vérifier si l'utilisation de l'électricité par le Client est conforme aux clauses du contrat d'abonnement ;
- Pour effectuer les relevés et contrôle des compteurs.

Les représentants du Titulaire doivent être munis des documents d'identification établis (un badge par exemple) par celui-ci.

CHAPITRE IV : ABONNEMENTS, TARIFICATION, CONDITIONS DE VENTES AU DETAIL

ARTICLE 6 : OBLIGATION DE CONSENTIR DES ABONNEMENTS

6.1 Conditions de souscription d'un Contrat d'abonnement

Les renseignements utiles pour l'instruction d'une demande d'abonnement sont récapitulés à l'annexe 1 du présent Règlement de Service.

Toute demande de puissance supérieure à 3 kW sera satisfaite dans la limite technique permise par le réseau ou dans le cadre d'une extension ou renforcement du réseau de distribution suivant les conditions évoquées à l'article 3.2.3 du présent Règlement de Service.

La souscription d'un contrat d'abonnement est nécessaire pour bénéficier du service de l'électricité. Il sera conclu entre le Titulaire et le demandeur, selon le modèle de contrat établi par le Titulaire.

Tout modèle de contrat d'abonnement entre le Titulaire et le Client doit être validé par l'ABERME et approuvé l'ARE.

Toute personne désirant être alimentée en énergie électrique par réseau est tenue de régler au Titulaire, avant le raccordement au service de l'électricité, un Apport Initial selon les frais de branchement en vigueur fixés par le modèle tarifaire annexé à la Convention de concession.

Pour une personne physique, le contrat d'abonnement est souscrit par le propriétaire ou le locataire du bâtiment à alimenter ou le mandataire dûment habilité.

Pour une personne morale, le contrat est signé par son représentant légal ou par toute personne dûment habilitée.

Le Contrat d'abonnement est établi au nom du demandeur, suivant la demande d'abonnement correspondante réalisée par téléphone ou auprès de l'opérateur local du Titulaire, sur présentation des pièces suivantes : :

a) Pour une personne physique :

- Copie de la Carte Nationale d'identité (CNI) pour les souscripteurs de nationalité béninoise ou de la carte de séjour ou le passeport pour les étrangers ;

Le Titulaire pourra s'il le juge nécessaire, également demander une copie du contrat de bail ou l'autorisation du propriétaire pour les locataires, de l'acte d'achat ou le titre de propriété pour les propriétaires, de l'acte de jouissance en cas de conventions ou toute pièce légale justifiant que l'occupation est légale.

b) Pour une personne morale :

- Copie de la carte Nationale d'identité (CNI) du gérant ;
- Copie du registre de commerce ;

Le Titulaire pourra s'il le juge nécessaire également demander une copie du contrat de bail ou l'autorisation du propriétaire pour les locataires, de l'acte d'achat ou le titre de propriété pour les propriétaires, de l'acte de jouissance en cas de conventions ou toute pièce justifiant que l'occupation est légale.

c) Et éventuellement pour les deux cas :

- Procuration pour un mandataire ;
- Autorisation du délégataire pour les locaux administratifs.

Toute pièce fournie par le souscripteur, à l'exception des formulaires du Titulaire, doit être en cours de validité.

6.2 Responsabilités découlant de l'abonnement

Les droits et obligations découlant de l'abonnement sont attachés à la personne physique ou morale souscriptrice d'un contrat d'abonnement avec le Titulaire.

Le Client demeure responsable envers le Titulaire de toutes les consommations d'électricité relatives à son contrat d'abonnement tant que ce dernier n'est pas résilié.

Le souscripteur d'un contrat d'abonnement est tenu de respecter les obligations prévues au présent Règlement.

Lorsque le Client n'utilise pas l'électricité conformément aux clauses de son contrat, il est responsable de toutes les conséquences qui en découlent.

6.3 Cas de refus d'un abonnement

L'abonnement et la fourniture d'énergie électrique peuvent être refusés par le Titulaire si les installations intérieures du Client ne sont pas établies en conformité avec la réglementation et les normes en vigueur et/ou sont susceptibles d'entraîner :

- Des perturbations dans l'exploitation de tout ou partie du réseau (fluctuation de tension, fluctuations de fréquence, harmoniques, déséquilibres, surtensions) ;
- L'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique ;
- Des situations dangereuses pour les personnes et les biens

Tout Client ayant des arriérés de paiement pourra se voir refuser tout nouvel abonnement tant que ces arriérés n'auront pas été intégralement réglés.

6.4 Résiliation

Le Client peut à tout moment résilier son contrat en se présentant auprès de l'opérateur local du Titulaire, dont il dépend, conformément aux termes et conditions de son Contrat d'abonnement. Pour les Clients redevables d'une gamme de tarif comportant un forfait, ce forfait est dû pour tout mois calendaire entamé.

Dans le cas des compteurs à post-paiement, tout contrat présentant des impayés est passible d'une résiliation d'office, après coupure de courant, qui peut intervenir un mois après la date limite de paiement, et huit jours après une mise en demeure du Client défaillant.

À la cessation de l'abonnement, et selon que le Client est raccordé au réseau, le Titulaire procède à la suspension de la fourniture d'énergie, à la vérification d'absence de fraude, à la dépose éventuelle du compteur, et à l'établissement d'un décompte de résiliation qui détermine la dette résiduelle du Client vis-à-vis du Titulaire. Ce décompte tient compte des montants restant dus au titre de tout équipement vendu au Client par le Titulaire avec des échéances de paiement, en ce compris les installations intérieures, le cas échéant.

En cas de décès d'un Client, ses héritiers ou ses ayants droit deviennent débiteurs de toutes les sommes restantes éventuellement dues au Titulaire, ou créanciers des sommes dues par le Titulaire au Client décédé, en vertu de l'abonnement initial.

Cependant, ils doivent procéder à la résiliation dudit contrat en bonne et due forme sous peine d'être déchu de toute action en rétablissement en cas de suspension d'énergie.

Le contrat d'abonnement peut être résilié d'office en cas de manquement à une ou plusieurs dispositions contractuelles.

6.5 Réabonnement

Tout ancien Client dont le contrat a été résilié doit payer au titre de son réabonnement l'avance sur consommation et le cas échéant, le solde débiteur de son contrat résilié, ainsi que les impayés de tous ses contrats ;

Le réabonné doit le cas échéant, assurer le paiement des mensualités restant du remboursement du préfinancement des installations intérieures réalisées par le Titulaire dans le cadre de l'abonnement résilié.

6.6 Migration entre services

Le changement de niveau de service, dans le respect des dispositions du paragraphe 6.5 du présent Règlement, doit faire l'objet d'un avenant en relation avec le niveau de service choisi.

Pour le passage à un niveau de service supérieur, le Client doit verser au Titulaire la différence entre les Avances Sur Consommation (ASC) des deux niveaux de service.

Tout changement du niveau de service à la demande du Client est conditionné par le règlement des Frais de migration fixes à l'annexe 7.

ARTICLE 7 : TARIFICATION

Les dispositions tarifaires applicables sont celles approuvées par l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

ARTICLE 8 : CONDITIONS DE VENTES AU DETAIL

8.1 Mesure de l'électricité

Pour les clients, l'énergie vendue est mesurée par le compteur. Le calibre et le type des compteurs sont fixés par le Titulaire d'après les caractéristiques des installations à alimenter.

Un compteur distinct est installé à chaque point de livraison.

Les appareils de mesure, de contrôle et de protection comprennent notamment :

- Pour les Clients domestiques, commerciaux, productifs et communautaires :
 - Un compteur d'énergie active fourni par le Titulaire.;
 - Un disjoncteur agréé, limitant la puissance appelée à la puissance souscrite du Client ;
 - Une mise à la terre de l'installation
- Pour l'Éclairage Public
 - Un dispositif permettant la mise en service et hors service des installations
 - Un dispositif de protection des installations.

Le Titulaire pose le compteur, calibre le disjoncteur et procède au scellage de la planchette du coupe-circuit à fusible le cas échéant et du disjoncteur.

Le Titulaire peut également installer des appareils de contrôle pour s'assurer que les consommations des Clients facturés au forfait sont en adéquation avec leur niveau de service.

8.2 Facturation

8.2.1 Facturation Basse Tension Réseau

a. Facturation au kWh

Sur la base d'une échéance prévue par le contrat d'abonnement, les Clients facturés au kWh règlent sur leurs recharges d'électricité à l'exception du remboursement de leurs installations intérieures et des pénalités de dépassement de la puissance souscrite les éléments ci-après :

- Le montant de la quantité d'énergie consommée facturée au prix du kWh de la catégorie ;
- La redevance fixe mensuelle, qui sera défalquée de la recharge d'unité en premier chef ;
- Les droits et taxes imposés par la législation en vigueur.

Dans le cas des compteurs à prépaiement, les redevances fixes mensuelles sont payées à chaque recharge du compteur.

Il rembourse sur un compte séparé et suivant une modalité de paiement convenue (à distance de préférence) :

- Le remboursement mensuel du préfinancement des installations intérieures, éventuellement

Si le Client ne règle pas deux mensualités de remboursement successives, il fera l'objet d'une coupure de courant sur ses installations et sera mis en demeure pour le paiement de ses arriérés de remboursement et de prime fixe non payée. Tout rétablissement de courant après coupure est conditionné par le règlement des frais correspondants.

Si le Client ne se manifeste pas pour le règlement de ses arriérés dans un délai de 5 jours à partir de la date de coupure de courant, il sera mis en demeure pour résiliation d'office.

b. Dépassement de la puissance souscrite

Le Client est tenu de maintenir son appel de puissance à tout moment dans la limite de son niveau de service et/ou de sa puissance souscrite conformément aux dispositions de son contrat d'abonnement.

En cas de dépassement de la puissance souscrite, le Client concerné paiera au Titulaire une pénalité calculée comme suit :

$P = \text{Prime fixe (Pmax - Ps)}$

Où

Prime fixe (FCFA/kVA souscript)

$P = \text{Pénalité (FCFA)}$

$P_{\text{max}} = \text{Puissance maximale atteinte (kVA)}$

$P_{\text{s}} = \text{Puissance souscrite (kVA)}$

Pour les Clients au kWh et en cas de dépassement répété de la puissance souscrite, le Titulaire a le droit de procéder à l'augmentation de la puissance souscrite, après en avoir informé le client.

CHAPITRE V : OBLIGATIONS DES CLIENTS

ARTICLE 9 : RESPECT DES DROITS DU TITULAIRE

9.1 Respect des droits du Titulaire

Le Client est tenu de respecter les droits du Titulaire découlant de la Concession ou de l'autorisation d'électrification visées au présent Règlement, ainsi que les biens concédés et de manière générale, tous les autres biens affectés au service public de l'électricité.

À ce titre, le Client est tenu :

- a) De respecter le droit de distribution exclusif du Titulaire sur son Périmètre de Distribution tel que défini à l'article 3 du présent Règlement. En conséquence, il est formellement interdit aux Clients de distribuer l'énergie électrique hors du point de livraison du Titulaire ;
- b) De n'effectuer aucune opération sur le branchement en amont d'un point de livraison (dérivations, démontage, etc.) ;
- c) De ne céder l'électricité ou la mettre à disposition d'un tiers en dehors de la propriété desservie.

En cas de non-respect de ces dispositions, le Client s'expose à la suspension de son alimentation ou à la dépose du branchement ainsi qu'à des amendes et poursuites pénales.

Le Client doit utiliser l'électricité conformément aux termes du contrat d'abonnement (respect de la puissance souscrite, usage etc.), de façon à ne pas causer de perturbations au réseau du Titulaire, à ne pas nuire à la fourniture de l'électricité aux autres Clients et à ne pas mettre en danger la sécurité des représentants du Titulaire et des tiers.

9.2 Prérogatives des agents du Titulaire

Le Titulaire de l'Autorisation ou toute autre personne ou entité agissant sur son autorisation, a le droit d'accéder aux lieux et places, qui reçoivent ou ont reçu de l'énergie électrique, fournie par ledit Titulaire de l'Autorisation, aux fins de procéder à des travaux, à l'inspection des lieux, des lignes électriques, des instruments de mesure, ou de tout autre équipement technique lui appartenant, ou exploité par lui, de procéder au relevé des instruments de mesure, ou de procéder au remplacement des équipements lui appartenant ou exploités par lui.

Les agents du Titulaire de l'Autorisation ont, sous sa seule responsabilité, accès aux branchements des Abonnés et installations électriques intérieures pour tous relevés, vérifications et travaux utiles à l'exploitation, dans le respect des occupations privatives des propriétés et des constructions.

Le droit d'accès dont il est fait état aux alinéas précédents, ne peut être exercé qu'entre 8 heures et 18 heures, sauf en cas de circonstances exceptionnelles, tenant à l'Abonné ou au Titulaire de l'Autorisation et qui dûment justifiées permettraient l'exercice du droit d'accès à des heures différentes, notamment en cas d'interruptions du service nécessitant une intervention immédiate pour préserver la sécurité des Abonnés ou assurer le bon fonctionnement du réseau.

Tout refus par un Abonné de donner l'accès au compteur donne lieu à un rapport établi par le Titulaire de l'Autorisation ou l'Autorité Compétente et peut être suivi d'une suspension immédiate de la fourniture d'électricité à la discrétion du Titulaire de l'Autorisation d'exploitation hors réseau. L'accès au compteur peut être requis pour le relevé des consommations, la vérification de l'intégrité des installations ou pour des raisons de maintenance ou de sécurité, l'interruption ou le rétablissement du service de fourniture d'électricité ou, le cas échéant, aux fins de dépose des installations intérieures ou des équipements électriques dans les conditions du Contrat d'abonnement.

9.3 Prérogatives du Titulaire au titre des propriétés publiques ou privées

Le Titulaire de l'Autorisation dispose des prérogatives et des compétences à l'égard des propriétés publiques ou privées, nécessaires pour l'exploitation des installations, équipements et des ouvrages électriques situés sur le domaine public et pour les travaux qu'il conduit ou fait exécuter au titre de l'Autorisation, conformément aux dispositions de la loi.

Le Titulaire de l'Autorisation ne peut exercer les prérogatives et les compétences mentionnées ci-dessus, que dans l'intérêt du service autorisé et à la condition qu'il respecte les règles de sécurité publique et la commodité des habitants prévus par l'ensemble des textes en vigueur, ainsi que les normes et règles de fonctionnement et sécurité de la production, du transport et de la distribution d'énergie électrique qui peuvent être fixées par l'Autorité de Régulation.

En outre, le surplomb de la propriété d'un tiers est effectué dans les conditions de l'Article 3.2.2 du présent Règlement. Lors de la construction du réseau ou de son extension, il est de la responsabilité du Titulaire de s'assurer du consentement de tous tiers dont la propriété serait amenée à être traversée par tout élément du réseau ou de son extension, et d'obtenir tout droit ou servitude de passage associée.

ARTICLE 10 : RESPECT DES BIENS ET DES ÉQUIPEMENTS

10.1 Respect des ouvrages affectés au service public de l'électricité

Les installations de distribution d'électricité exploitées par le Titulaire constituent des ouvrages affectés au service public. Ces biens sont inaliénables, imprescriptibles, insaisissables et protégés en application de la réglementation en vigueur contre les dégradations de toute nature, tentative d'appropriation, d'emprise ou d'occupation.

Toute détérioration de ces installations et ouvrages et, plus généralement, toute atteinte ou tentative d'atteinte à leur intégrité matérielle ou à leur fonctionnement est passible de poursuites et de peines prévues au code pénal, sans préjudice des droits à réparation à acquitter au Titulaire. De même, les biens réalisés par le Titulaire, même non concédés, mais qui participent à l'exploitation, l'entretien et le renouvellement des biens concédés sont considérés comme affectés au Service Public de l'électricité. Leur participation à une mission de service public leur confère le caractère d'insaisissabilité.

Tous travaux ou constructions, de quelque nature que ce soit, à l'intérieur des couloirs des lignes de distribution d'énergie électrique doivent se faire dans le respect de la réglementation en vigueur au Bénin.

10.2 Respect des éléments constitutifs des branchements et des compteurs

Les branchements, compteurs et tous les autres actifs affectés par le Titulaire à la réalisation de ses activités de distribution sont considérés comme des installations de distribution que les Clients doivent respecter pour leur bon fonctionnement.

À ce titre, sauf dérogation expresse du Titulaire, les Clients :

- a) ne peuvent pas relier entre elles des installations électriques alimentées par des branchements distincts ;
- b) ne peuvent acquérir des compteurs et autres matériels et équipements nécessaires au raccordement au réseau du Titulaire qu'après de ce dernier ;
- c) ne peuvent déplacer ou apporter une modification quelconque aux compteurs ou à leur plombage et à leur fonctionnement, au calibre du disjoncteur
- d) Sont tenus de veiller à la sauvegarde des équipements de branchement installés dans leurs propriétés. Le remplacement de ces équipements en cas de dommages accidentels, de vol ou autres dégradations imputables au Client sera à la charge de ce dernier.

ARTICLE 11 : FRAUDES

Tous les actes ayant pour objet ou pour effet de prendre de l'énergie électrique en dehors des quantités mesurées par le compteur, d'accéder à un service supérieur à celui offert par le niveau de service souscrit, de fausser les indications du compteur constituent des fraudes et donnent lieu à une action en réparation par toute voie de droit. Ils ouvrent le droit pour le Titulaire d'intenter sans délai toute poursuite judiciaire tendant à définir les responsabilités tant civiles que pénales des auteurs des faits incriminés.

Le Titulaire doit faire constater toute fraude dans un procès-verbal dressé par un agent du Titulaire avec un élu local. Au constat d'une fraude, le Titulaire est fondé à :

- a) Suspendre la fourniture d'énergie et en informer le Client ou son représentant ;
- b) Adresser au Client en fraude, une facture correspondant à une estimation de la quantité d'énergie soustraite sur la période de la fraude ;
- c) Ajuster le niveau de service souscrit par le Client ;
- d) Facturer au Client en fraude, les frais de remise en conformité de l'installation et les frais de coupure et de rétablissement.
- e) En dernier recours, résilier le contrat du client d'office.

À défaut de paiement de la facture de fraude par le Client, le Titulaire est en droit d'entamer des poursuites judiciaires à son encontre, en informant l'ARE.

CHAPITRE VI : OBLIGATIONS DU TITULAIRE

ARTICLE 12 : QUALITE DU SERVICE

Le Titulaire est tenu de fournir le courant suivant les tranches horaires ci-dessous et selon des normes de qualité prévues au présent article de ce Règlement.

12.1 Horaires de service

Les horaires de service des villages alimentés par centrale autonome sont de façon continue.

12.2 Qualité du courant

La livraison se fait en principe en monophasé ou en triphasé. L'électricité est distribuée sous la forme d'un système triphasé ou monophasé à la fréquence 50Hz et sous la tension nominale 230 Volts entre phase et neutre et de 400 volts entre phases. Les tolérances admises par rapport aux valeurs nominales de la fréquence et de la tension sont respectivement de (+ ou -) 4% et (+ ou -) 10%.

12.3 Perturbation de la fourniture

Les obligations de fourniture d'énergie suivant les tranches horaires et dans les normes de qualité prévues au présent article pourront être suspendues dans les cas suivants :

- Interruptions nécessaires pour procéder à l'entretien des ouvrages et équipements. Ces interruptions programmées sont portées, au moins soixante-douze (72) heures à l'avance, à la connaissance de l'ABERME, de l'ARE, de la Commune et des Clients ;
- Interruptions et défauts de qualité survenant sans faute imputable au Titulaire pour des raisons indépendantes de sa volonté notamment tels que : la force majeure telle que définie dans la convention de concession, le fait de tiers (dommages aux équipements du Titulaire), des phénomènes atmosphériques exceptionnels (foudre, pluies diluviennes...).

Pour les interruptions exigeant une réparation immédiate, le Titulaire est autorisé à prendre d'urgence les mesures nécessaires, sous réserve d'en aviser l'ABERME, l'ARE et la Commune au plus tard soixante-douze (72) heures après le début de l'interruption du service.

Dans tous les cas, le Titulaire devra prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger ses installations et ouvrages. Il appartiendra aux clients de prendre les précautions nécessaires pour se prémunir des conséquences dommageables des interruptions et des défauts de qualité de la fourniture de l'énergie.

En l'état actuel de la technique, la fourniture d'électricité, malgré toutes les précautions prises, reste soumise à des aléas pouvant être à l'origine d'interruptions. Le Titulaire ne sera tenu à aucune indemnisation vis à vis des Clients du fait d'interruptions pour cas de force majeure.

Le Titulaire ne peut être tenue responsable des préjudices résultant d'une tension de fourniture en régime permanent qui reste dans les limites contractuelles.

Dans le cadre de sa politique commerciale, le Titulaire met en place :

- Un Numéro d'appel d'urgence figurant sur le contrat d'Abonnement ;
- Le cas échéant des points relais de proximité (comité villageois ou chef de village).

Il procède en outre à la diffusion de conseils de sécurité, d'entretien, d'utilisation économe, efficace et productive de l'électricité à l'attention des Clients des mini-réseaux.

12.4 Rétablissement de la fourniture d'électricité

Sauf cas de forces majeures, le Titulaire est tenu de remettre le courant dans un délai n'excédant pas vingt-quatre (24) heures à compter de la date de règlement des impayés par le Client.

En cas de non rétablissement dans ce délai, Le Titulaire doit payer au Client concerné une pénalité d'un montant de 500 F CFA HT pour les Clients forfaitaires et 2000 F CFA HT pour les Clients au kWh.

12.5 Information des Clients dans le cadre des interruptions de la fourniture d'énergie

Dans les conditions ci-après :

- En cas d'interruption programmée justifiée par des travaux sur le Réseau, le Titulaire est tenu d'en informer les clients concernés par voie de presse (radio de proximité s'il en existe une) au minimum 48 heures préalablement à la réalisation desdits travaux ;
- En cas d'interruption d'énergie liée à des incidents ou événements extérieurs (déclenchements de ligne, perturbations atmosphériques, accidents, effondrements de réseau, ou tout autre événement fortuit en dehors du contrôle du Titulaire), le Titulaire est tenu d'informer tout Client en faisant la demande, sur l'origine de cette interruption dans un délai de 72 heures à compter de la réception de ladite demande.

ARTICLE 13 : RECLAMATIONS

Toute réclamation adressée au Titulaire peut être orale ou écrite en français par le Client ou son représentant. La réclamation est déposée au point commercial du Titulaire dont dépend le Client ou au siège de la Direction Générale du Titulaire. Elle doit impérativement préciser le Numéro de téléphone du Client, le Numéro de son contrat ainsi que toutes les précisions utiles au traitement de sa demande.

Le Titulaire ou ses représentants doivent tenir un registre pour y inscrire les réclamations orales.

Le Titulaire doit expliquer au Client le problème et les mesures prises ou à prendre pour le résoudre, dans un délai de 03 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation.

Dans le cas où l'explication du problème nécessite une visite sur place, le Titulaire est tenu de rendre visite au Client dans un délai de 07 jours ouvrables à partir du premier contact, en vue d'enquêter sur le problème, de l'expliquer et dégager les mesures à entreprendre pour le résoudre.

Si le Client n'obtient pas un retour du Titulaire dans un délai de quinze (15) jours suivant sa réclamation il peut saisir l'Autorité de Régulation de l'Électricité (ARE), conformément aux procédures en vigueur.

En cas de dommages dus à une interruption injustifiée ou à un comportement du réseau ne respectant pas les indicateurs de performance définis en annexe 2 dans la fourniture d'électricité par le Titulaire, le client est en droit de réclamer des dommages et intérêts.

Dans son retour, le Titulaire doit indiquer un délai raisonnable de résolution de problème, lorsque celui-ci est avéré. Si ce délai n'est pas tenu, le Client peut saisir l'Autorité de Régulation de l'Électricité (ARE).

ARTICLE 14 : RESPONSABILITÉS

Tout abonnement ou entente conclus en vertu du présent Règlement, toute installation effectuée par le Titulaire, tout raccordement du réseau à l'installation électrique du Client, toute autorisation donnée par le Titulaire, toute inspection ou vérification effectuée par le Titulaire ne constituent et ne doivent être interprétés comme constituant une évaluation ou une garantie par le Titulaire :

- De la valeur fonctionnelle.
- De la sécurité des installations du Client ;
- De leur conformité à toute disposition législative ou réglementaire.

CHAPITRE VII : DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

ARTICLE 15 : DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Le présent Règlement de Service est applicable, au Titulaire et à ses Clients, dès son approbation par l'Autorité de Régulation de l'Électricité (ARE).

En cas de contradiction entre les dispositions des contrats d'abonnement existants et le présent Règlement, les dispositions du Règlement de Service prévalent.

ARTICLE 16 : MODIFICATION ET DIFFUSION DU RÈGLEMENT DE SERVICE

16.1 Modification du Règlement de Service

Le Règlement de Service ne peut être modifié qu'après avis de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

En cas de modification du titre d'exploitation affectant ses relations avec le Client, le Titulaire pourra proposer à l'Autorité de Régulation de l'Électricité un amendement au Règlement du Service pour prendre en compte les modifications pertinentes.

16.2 Publication

Le Règlement sera publié par tout moyen approprié, notamment le Bulletin Officiel et le site internet de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

16.3 Mise à disposition du Règlement de Service

Le Titulaire est tenu de mettre une copie du Règlement de Service à la disposition du public dans ses points commerciaux.

Le Titulaire fera parvenir une copie du présent Règlement du Service dans un délai d'un mois à toute personne qui en fait la demande pour autant que celle-ci ait auparavant réglé les frais de reproduction et d'expédition de ladite copie.

Annexe 1 : Renseignements à fournir pour la demande d'abonnement

1. Sur le client :

- a. Personne physique
 - Carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour ;
 - Adresse
 - Numéro de téléphone (portable) ;
 - Profession.
 - Numéro de police (pour les modifications de service)
 - Puissance ou quantité d'énergie à souscrire
 - Type de compteur (Monophasé ou triphasé)
- b. Personne Morale
 - Registre de commerce ou autorisation d'exercer ;
 - Activité ;
 - Document d'identité du représentant légal ;
 - Numéro de téléphone (portable)
 - Numéro de police (pour les modifications de service)
 - Puissance ou quantité d'énergie à souscrire
 - Type de compteur (Monophasé ou triphasé)

Annexe 2 : Indicateurs de performance

Tableau synthétique des indicateurs de performance des systèmes d'Électrification Hors Réseau (EHR) au Bénin				Version du : 18/03/2021
<i>NB: Ce tableau doit être actualisé et intégrés aux rapports mensuels et annuels à transmettre à l'Autorité Compétente et à l'ARE.</i>				
Indicateur de Performance	Prescriptions	Suivi des performances		Gestion des non conformités
		Critères de non-conformité	Moyens de mesure et de vérification	Actions à mettre en œuvre
I. Qualité du service				
I.a. Continuité du service				
Durée d'interruption de fourniture (Départ centrale)	5% du temps de service au maximum (Interruptions programmées et non programmées)	Nombre d'heures d'interruption	<ul style="list-style-type: none"> - Statistiques des interruptions de service (Tenir un registre informatisé des interruptions) - Relevé compteur principal réseau BT et compteurs horaire totale / par départ 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des interruptions par rapport à la planification des interruptions programmées et taux cible d'indisponibilité non programmées - Revue du programme de maintenance / Renforcement des infrastructures
Durée max de suspension de fourniture pour un client (Par interruption)	48h maximum (Par interruption de service)	Dépassement du délai (Hors cas de force majeure)	<ul style="list-style-type: none"> - Registre d'exploitation (Statistiques des interruptions de service) - Système de suivi des réclamations - <i>Compilation des données des</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des incidents - Revue de l'organisation pour les dépannages (moyens humains et matériels, stock de pièces de rechange sur site)

			<i>compteurs abonnés (Temps cumulé absence de fourniture)</i>	
I.b. Tenue en tension et en fréquence				
Variation de fréquence	48 < F < 52 Hz pendant 100% du temps	Dépassement de seuil (Valeur moyenne sur 10 secondes)	- Compteur principal Réseau BT	- Analyse des incidents - Revue des modes de fonctionnement / Renforcement des infrastructures
Variation (lente) de tension	Valeurs efficaces de la tension (moyennée sur 10 minutes) dans la plage " 230/400 V +/-10% " pendant 90% du temps	Dépassement du seuil de 10% du temps de la tension fournie hors plage +/- 10%	- Vérification suite à réclamation client / contrôle périodique ABERME - <i>Rapport consolidé des compteurs abonnés communicants</i>	- Analyse des non conformités (durée des variations, origine des variations de tension) - Revue des conditions d'exploitation / Renforcement des infrastructures
	Valeurs efficaces de la tension (moyennée sur 10 minutes) dans la plage " 230/400 V +/-15% " pendant 100% du temps	Dépassement de seuil +/- 15%	- Vérification suite à réclamation client / contrôle périodique ABERME - <i>Rapport consolidé des compteurs abonnés communicants</i>	- Analyse des non conformités (durée des variations, origine des variations de tension) - Revue des conditions d'exploitation / Renforcement des infrastructures
I.c. Éclairage public				
Taux de luminaire défaillant	5% max	(i) Consommation EP réelle / Consommation calculée avec l'ensemble des lampes installées ou (ii) Constat de terrain	- Traitement des données des compteurs EP / Mécanisme de suivi	- Analyse des causes de défaillance - Revue de l'organisation pour la maintenance de l'EP / Protection contre le vandalisme

			des réclamations - Visite de contrôle	
II. Performance des installations / services				
II.a. Énergies renouvelables				
Taux de pénétration ENR	Moyenne annuelle de 70%	(i) Part de la production électrique d'origine renouvelable : Energie électrique d'origine renouvelable produite sur l'année /Production totale d'énergie sur la même période (ii) Différentiel en kWh entre la production électrique d'origine renouvelable de l'année et la production théorique correspondant à l'objectif fixé	- Compteurs de chaque centrale (PV, Diesel, etc.) - Compteurs principal Réseau BT	- Analyse des causes de la déviation par rapport aux dernières prévisions (Demande réelle, disponibilité et performance des différentes sources de production, etc.) - Revue des modes de fonctionnement / Revue du programme de maintenance / Revue des Renforcement des infrastructures - Révision du plan d'investissement
II.b. Pertes				
Pertes Distribution Électrique	15 % max	(Energie injectée réseau BT – Energie vendue - Energie EP) / Energie injectée BT	- Compteur principal Réseau BT - Traitement des données des compteurs abonnés et EP - Tenir un registre (informatisé) des Énergies Non	- Analyse et campagne de mesure supplémentaire pour déterminer les origines des pertes (techniques et non techniques) - Revue des modes de fonctionnement / Renforcement des infrastructures / Lutte contre la fraude

			Distribuée (END) en cas d'incident sur le réseau.	
Consommation spécifique de la production diesel	Fiche fabricant		<ul style="list-style-type: none"> - Traitement des données du compteur groupe électrogène - Relevé des consommations de carburant / comptes d'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic du groupe - Revue du mode de fonctionnement
II.c. Gestion des abonnés				
Délais de branchement (Délais Moyen de Branchement au réseau depuis la date de paiement du devis (DMBpd))	3 semaines maximum (après validation du contrat d'abonnement et paiement des frais de raccordement)	Délai de branchement (DMBpd)	<ul style="list-style-type: none"> - Système de suivi des demandes de raccordement - Réclamations adressées à l'ARE 	- Revue de l'organisation pour la réalisation des branchements (Moyens humains et matériel, stock sur site, etc.)
Délais Moyens de résolution des plaintes techniques (DMRPT)	48 heures maximum (après enregistrement des plaintes des abonnés), sauf problème structurel de type chute de tension	Délais Moyens de résolution des plaintes techniques (DMRPT)	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir un registre de dépannage standard - Réclamations adressées à l'ARE 	- Revue de l'organisation pour la résolution des plaintes techniques (Moyens humains et matériel, stock sur site, etc.)

Annexe 3 : Critères minimums de sécurité des installations intérieures

Composant	Spécification minimum	Commentaires
Tableau électrique de répartition (installation intérieure)		
Protection contre les courts-circuits et les surcharges	<ul style="list-style-type: none"> • Circuit principal et ensemble des sous-circuits protégé par des disjoncteurs de protection contre les surintensités • Présence d'un Appareil Général de Coupure et de Protection (AGCP) de type disjoncteur facilement accessible depuis l'intérieur du bâtiment principal et de même calibre que le disjoncteur de branchement du tableau d'abonné (Le disjoncteur de branchement du tableau abonné peut faire office d'AGCP s'il est facilement accessible) • Mise en place de disjoncteurs divisionnaires si les sections des fils du circuit inférieures correspondent à un calibre inférieur au disjoncteur de branchement • La section des fils des circuits électriques de l'installation intérieure doit correspondre au calibre des disjoncteurs sur lesquels ils sont raccordés : <ul style="list-style-type: none"> ○ 1.5 mm² : 10 A maximum ○ 2.5 mm² : 20 A maximum ○ 6 mm² : 32 A maximum 	
Protection contre les défauts d'isolement	<p>SLT – TT : Protection par DDR type disjoncteur situé à l'origine de l'installation</p> <p>SLT – TNS et TNC : Pas de dispositif particulier, coupure réalisée par le DPCC</p> <p>SLT : Schémas des Liaisons à la Terres</p> <p>Première lettre</p> <p>T = liaison directe d'un point avec la terre;</p> <p>Deuxième lettre</p>	<p>La sensibilité du DDR doit être suffisante pour garantir une valeur limite de la tension de contact de 50 V, en considérant la résistance maximale de la prise de terre de l'installation intérieure.</p> <p>L'utilisation d'interrupteurs différentiels (sans détection des surintensités) en lieu et place de disjoncteurs différentiel n'est pas autorisée.</p>

	<p>T = masses reliées directement à la terre, indépendamment de la mise à la terre éventuelle d'un point de l'alimentation;</p> <p>N = liaison électrique directe des masses au point de l'alimentation mis à la terre (en courant alternatif, le point mis à la terre est normalement le point neutre ou, si un point neutre n'est pas disponible, un conducteur de phase).</p> <p>Troisième lettre (éventuelle) :</p> <p>S = fonction de protection assurée par un conducteur distinct depuis le neutre ou depuis le conducteur actif mis à la terre (en courant alternatif, un conducteur de phase mis à la terre).</p> <p>C = fonctions de neutre et de protection combinées en un seul conducteur (conducteur PEN).</p> <p>DPCC : Dispositif de Protection contre les Courts-Circuits</p> <p>DDR : Dispositif Différentiel Résiduel</p>	
Circuit électrique		
Type de câble	<ul style="list-style-type: none"> Fil électrique isolé ou câble électrique (Ensemble de fils électriques isolés réunis dans une gaine protectrice) Âme conductrice en cuivre 	
Nombre de conducteurs	<ul style="list-style-type: none"> Circuit monophasé : <ul style="list-style-type: none"> 3 (Phase, Neutre et Terre) pour les circuits alimentant des prises électriques 2 (Phase, Neutre) pour les circuits alimentant uniquement des points d'éclairage. Circuit triphasé : 5 (3 Phases, Neutre et Terre) 	Le contrôle de la présence de fil de terre pour chaque circuit pouvant alimenter des prises électriques est obligatoire.
Couleur des conducteurs	<ul style="list-style-type: none"> Phase : Toutes les couleurs sauf bleu, vert et jaune, vert, jaune. Neutre : Bleu Terre : Jaune et Vert 	
Mode de pose	<ul style="list-style-type: none"> Interdiction de circuits électriques non fixés aux parois 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Seuls les câbles électriques à double isolation (Fils et enveloppe protectrice) peuvent se fixer directement sur les parois à l'aide de cavaliers– l'utilisation de clous, de ruban adhésif ou toutes autres attaches non prévues à cette fin est interdite. • Protection mécanique obligatoire pour les circuits réalisés en fils électriques avec gaine isolante non recouvert d'une gaine protectrice (Pose obligatoire sous conduit / plinthe / goulotte ou noyé sous conduit) • Pour les circuits installés à l'extérieur, la nature des fils / câbles électriques et des conduits doit être compatible 	
Connexions	<p>Les connexions entre conducteurs et entre conducteurs et autres matériels doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer une continuité électrique durable • Présenter une tenue mécanique appropriée • Être protégées et non accessibles directement (À l'intérieur d'une boîte de dérivation, goulotte,...) • Être accessibles pour vérification et dépannage. <p>Par conséquent, les connexions doivent être réalisées en utilisant des accessoires conçus à cet effet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boîtes de dérivation, Connecteurs automatiques / domino électriques / cosses bout à bout à l'intérieur d'une boîte d'encastrement ou sous goulotte, etc. • Les raccordements électriques encastrés dans la maçonnerie sont interdits • La réalisation de jonction ou dérivation par épissure (Extrémités des fils à connecter torsadés ensemble et recouverte de scotch électrique) est interdite • La présence de fils électriques dénudés est interdite (Obligation de protection des extrémités non raccordées) 	<p>Par conséquent, les connexions doivent être réalisées en utilisant des accessoires conçus à cet effet : Domino électriques, boîtes de dérivation, etc.</p> <p>La réalisation de jonction ou dérivation directe par</p>
Prises électriques	Ensemble des prises équipées d'une broche de neutre, raccordée à la prise de terre via un conducteur de protection	
Mise à la terre		

Prise de terre	<p>SLT – TT :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise de terre des masses de l'installation intérieure réalisée par un piquet de terre enfoui dans le sol, et raccordé au tableau électrique par un conducteur principal de protection en cuivre nu de section 25mm² minimum • Résistance maximale de la prise de terre compatible avec la sensibilité du DDR : <ul style="list-style-type: none"> ○ 500 mA : 100 Ω ○ 300 mA : 166 Ω ○ 30 mA : 1660 Ω 	<p>La présence d'une prise de terre dédiée à l'installation électrique à raccorder est obligatoire.</p> <p>La vérification de la valeur de la mise à la terre de l'installation intérieure est obligatoirement réalisée par le Concessionnaire.</p>
----------------	---	---