



E²C SA
ENERGIE ELECTRIQUE DU CONGO

***E²C Répond
à vos Questions***

*Siège, Boulevard Denis Sassou Nguesso
Centre-ville, Brazzaville République du Congo*

www.e2c.cg

ACCUEIL

A qui vous adresser ?

Pour toutes vos demandes de renseignement, abonnement, résiliation, réclamation, adressez-vous à l'agence commerciale dont dépend votre quartier.

Chaque agence commerciale dispose d'un guide de renseignement prêt à vous servir.

À l'accueil, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Demande d'abonnement d'électricité, demande d'avenant à un contrat (augmentation ou diminution de puissance, etc.)
- Demande renseignement (pratiques commerciales, conduite de fourniture, comptage, relève des compteurs, facturation, conseil de sécurité, etc.)
- Réclamation

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, adressez-vous à la Direction d'Exploitation dont dépend votre agence commerciale.

Toutes les Directions d'Exploitation sont organisées et ont des agences commerciales suivies des services d'accueil.

Quand faut-il faire une demande d'abonnement d'électricité ?

La demande peut être faite à tout moment lorsque vous voulez occuper :

- Un local qui n'a jamais eu de d'électricité (maison, appartement, atelier, boutique, etc.)
- Un local déjà alimenté en électricité ; que la fourniture de l'électricité soit suspendue ou non (absence de contrat d'abonnement établi à votre nom)

Conseils Pratiques :
Présentez-vous à l'accueil :

- Si le local n'a jamais eu d'électricité vous serez informé des conditions dans lesquelles le courant vous sera fourni ; au-delà de 30 mètres du réseau électrique, vous risquez de payer une extension de ligne avant de pouvoir être branché.
- Des conseils vous seront donnés pour votre installation intérieure.

Il est interdit de consommer de l'électricité sans être titulaire d'une police d'abonnement, sous peine de vous exposer à la suspension de la fourniture et d'éventuelles poursuites judiciaires.



Comment souscrire un contrat d'abonnement d'électricité ?

Prenez contact avec l'agence E²C (accueil) dont dépend votre local

Renseignements à fournir :

- Une pièce d'identification officielle (CNI, Passeport, Carte consulaire pour les étrangers, Permis de conduire, Carte militaire, Récépissé d'inscription ou un registre de commerce, etc.)
- Pour les administrations et les sociétés, le cachet devra être apposé sur la demande d'abonnement.
- L'adresse exacte du point de livraison (Quartier, avenue, rue, numéro, adresse etc)
- Le numéro de compteur trouvé sur place s'il y a lieu.
- Votre numéro de police ou une ancienne facture, si vous avez été abonné.
- Un titre d'occupation en bonne et due forme (Titre de propriété, bail, contrat de location, etc.)
- La liste des appareils électriques dont vous disposez.

A l'accueil de l'agence il vous sera remis :

- Un formulaire de demande d'abonnement à remplir.
- Un récépissé attestant votre demande et pouvant servir à vos réclamations ultérieures, en cas de retard dans la procédure d'abonnement.
- Les conditions générales du contrat d'abonnement ; il est conseillé d'en prendre connaissance avant la signature du contrat.

Si l'une des pièces ne vous est pas remise, veuillez la réclamer.

L'agent d'accueil vous indiquera la date de passage d'un technicien pour le contrôle.

Point de vente de **Kintélé**



Contrôle de conformité de votre installation

Il consiste à :

- Vérifier que votre installation intérieure répond aux normes et règles en vigueur pour recevoir l'énergie électrique.

- Vous donner des conseils pratiques.

Plusieurs situations peuvent se présenter :

■ Votre installation n'est pas conforme

- Il vous sera remis un bon de travaux indiquant les modifications à faire.

- Faites les réaliser rapidement par un électricien.

- Informez ensuite votre agence par retour du bon de travaux.

■ Votre installation ne présente aucune anomalie; elle sera déclarée conforme

- Il vous sera remis une convocation pour payer votre caution ou avance sur consommation (A.S.V)



Payement de la Caution ou avance sur Consommation (A.V.S)

L'agent d'accueil établira un contrat en votre nom.

Ce contrat sera signé conjointement par E²C et le client ou son mandataire dûment habilité.

L'agent d'accueil guichet indiquera la date de fourniture d'électricité (date de mise en service).

Le contrat et le reçu d'abonnement sont deux documents précieux à conserver soigneusement ; ils vous seront exigés lors de la résiliation.

■ Le raccordement de votre installation

La fourniture d'électricité sera faite à la date fixée

Votre local n'a jamais eu d'électricité :

- Il sera raccordé au réseau électrique (branchement).

- Un compteur d'énergie vous sera posé.

Votre disjoncteur sera réglé à votre puissance souscrite et il vous sera soumis une fiche de mise en service, pour l'index de départ de votre compteur.

Quelles sont les règles de consommation ?

A partir de ce moment vous devenez un abonné E²C



Contrat d'Abonnement
(BMS)

Vous recevrez normalement une première facture au plus tard 60 jours après la mise en service ; au-delà, la réclamation à votre agence d'appartenance.

Le contrat vous lie à E²C tant qu'il n'est pas résilié. Il vous permet de bénéficier de l'électricité, exclusivement pour vos propres besoins, dans les conditions suivantes :

- **Respecter les règles de consommation.**
- **Payer les factures établies à la suite de ces consommations.**

Elles peuvent se résumer en quatre (4) points :

- 1- Ne jamais utiliser le courant électrique sans disposer d'une police d'abonnement à votre nom ; ne jamais céder l'électricité à un tiers sans l'autorisation de E²C.
- 2- Utiliser l'électricité conformément au besoin déclaré dans le contrat (Ex : un abonnement pour usage domestique ne doit pas servir à des activités commerciales ou professionnelles).
- 3- Ne pas dépasser la puissance électrique demandée dans le contrat (puissance souscrite). La valeur maximale est limitée par le réglage de votre disjoncteur. Seule E²C est habilitée à la modifier.
- 4- Ne jamais intervenir sur les installations de livraison et comptage d'électricité (branchement, compteur, coupe-circuit, etc.)

Les règles de consommation sont détaillées dans le volet Conditions Générales de votre contrat.

Le non respect de ces règles constitue une violation du contrat.





Comment payer votre facture ?

Les factures d'électricité doivent être payées dès réception ou au plus tard à la date limite indiquée.

Vous pouvez payer vos factures dans toutes les agences de E²C par chèque, espèces ou virement.

En cas de non règlement d'une facture jusqu'à la date limite, vous vous exposez à une suspension de la fourniture de l'électricité.

Cette mesure entrainera des frais en sus, et le rétablissement de l'électricité pourrait n'intervenir que 48heures après paiement.



Comment est établie votre facture ?

Les factures des abonnés basse tension sont établies tous les deux mois, à partir de leur consommation d'énergie et les tarifs correspondant à leur usage. La consommation d'énergie est soit mesurée par votre compteur, soit estimée.

Comment s'effectue la mesure de votre consommation ?

Tous les deux (2) mois, E²C vous envoie des agents effectuer la relève de l'index de vos compteurs.

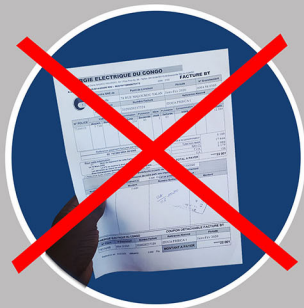
Quelles vérifications devez-vous faire sur votre facture ?

Lorsque vous recevez votre facture qu'elle soit estimée ou non, il faut toujours vérifier :

- Qu'elle est établie en votre nom propre avec les bons numéros (client, police et branchement).
- Que l'index du compteur figurant sur votre compteur est inférieure à l'index de votre compteur.
- Que les sommes indiquées en bas de votre facture, correspondent exactement à vos factures impayées.

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, adressez-vous à votre agence d'appartenance pour obtenir des éclaircissements.

Prépaiement (PELISA)



Fini les factures

Passer en mode PELISA

*Gérer vous-même, votre électricité
Plus de Factures
Maitriser ses dépenses
Contrôler sa consommation*



Que faire en cas de réclamation ?

Pour votre réclamation :
**Abonnement, Résiliation,
Augmentation et diminution
de puissance, etc.**

Facturation : Compteur non relevé, factures jugées anormales.

Paiement de vos factures : Coupure pour défaut de paiement, délais et moratoires, etc.

Compteur défectueux : Compteur bloqué, cassé, tournant anormalement, etc.

Panne d'électricité : Absence de courant, fil électrique coupé, tension trop élevée, faible tension, étincelles au poteau, incendie, courant intermittent, disjoncteur défectueux etc.



Vous pouvez :

- Ecrire à E²C (à votre Agence, Direction de d'Exploitation)
- Téléphoner à votre Agence.
- Vous déplacer à votre Agence



Qu'est ce que la résiliation ?

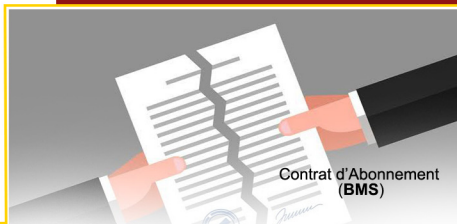
C'est l'acte par lequel E²C ou le client décide de mettre un terme au contrat d'abonnement.

Pour le client : elle peut être faite à tout moment sur demande et elle est obligatoire dans les cas suivants :

- Déménagement
- Cessation d'activité
- Décès (demande de résiliation par les ayant-droits), etc.

Vous serez toujours tenu pour responsable des consommations d'énergie qu'une tierce personne aura effectuées sur un abonnement que vous aurez omis de résilier.

Lorsque vous décidez de résilier un contrat, avertissez votre agence



d'appartenance au moins une semaine à l'avance pour lui permettre de prendre toutes les dispositions nécessaires.

Pour E²C : La résiliation d'une police d'abonnement peut intervenir dans les cas suivants :

- Défauts de paiement ;
- Fraude ;
- Cession d'électricité à des tiers

- Absence de consommation prolongée, etc.

Dans tous les cas de résiliation :

- La fourniture d'énergie est suspendue ;
- Le compteur est relevé ;
- Une facture de résiliation est établie.



Signification de certaines expressions usuelles

LA TENSION

C'est la circulation du champ électrique le long d'un circuit électrique. Elle est mesurée en Volts (V) par un voltmètre. Sa valeur est de 230V ou 220V. Aujourd'hui, la plupart des logements sont alimentés en 220V.

L'INTENSITE DU COURANT

C'est la quantité d'électricité qui traverse la section du conducteur par unité de temps. L'unité d'intensité du courant est l'ampère et notée (A).

PUISSANCE ELECTRIQUE ; PUISSANCE SOUSCRITE

Elle correspond au travail que peut fournir un appareil électrique à chaque seconde. L'unité de puissance est le Watt (W) (1Kw = 1000Watts). Chacun des appareils électriques ont des indications de tension d'utilisation et la pui-

PUISSANCE ; PUISSANCE SOUSCRITE

ssance consommée. Les puissances usuelles sont :

- Lampe : 20W, 40W, 60W, 100W
- Ventilateur : 100W
- Appareil de Télévision : 100W
- Réfrigérateur : 100W
- Appareil Radio : 10 à 40W

La puissance souscrite traduit le besoin de la puissance électrique nécessaire pour le fonctionnement au même moment de tous les appareils du client.

LA CONSOMMATION


C'est la quantité d'énergie. Elle est mesurée en Kilowattheure par un compteur d'énergie. Pour obtenir la consommation enregistrée par un compteur dans une période, il faut faire la différence des index relevés.

LE COMPTEUR

C'est un appareil qui compte la quantité d'énergie que vous avez consommé, par unité dénommée kilowattheure. Le nombre d'unités enregistrées représente l'index.

INSTALLATIONS INTERIEURES

C'est la partie de votre installation (fils, câble, prise de courant, douilles, disjoncteur etc.), située après le compteur d'énergie, destinée à alimenter vos appareils. L'abonné est propriétaire et responsable de ses installations intérieures.



Quels sont les tarifs qui vous sont appliqués ?

NOUVEAU TARIF

Selon l'arrêté 681, du 19 Mars 1994 et décision N° 040/2013-DDC/DG
du 19 Avril 2013

TARIF BASSE TENSION

$T = A_o + XK$ K = Quantité d'énergie X = Prix du KWh hors taxes
 A_o = Droit à la consommation T = Coût de l'énergie électrique

Puissance souscrite (kw)	Type de compteur	Montant de l'avance sur consommation (FCFA)	Calibre du du disjoncteur (Ampères)
3	Monophasé	26440	15
5	Monophasé	50440	15
9	Monophasé	75440	40
11,5	Monophasé	100440	50
12	Triphasé	100440	20

15	Triphasé	124440	25
18	Triphasé	151440	30
24	Triphasé	200440	40
32,9	Triphasé	248440	50
36	Triphasé	290440	60
42	Triphasé	330440	70
46	Triphasé	368440	80
52	Triphasé	406440	90

En cas de nécessité, la puissance souscrite triphasée peut exceptionnellement être attribuée avec l'accord du chef de service technique car le monophasé reste le branchement exclusif.

TARIF UNIQUE ECLAIRAGE PUBLIC

Spécification	Droit à la consommation (FCFA)	Prix Kwh Hors taxes et hors surtaxes (FCFA)
T12	7272	43,56

TARIF EN MOYENNE TENSION ET HAUTE TENSION

Spécification des tarifs	Puissance souscrite Kw	Prime fixe mensuelle par Kw, puissance souscrite (FCFA)	Prime proportionnelle FCFA/Kwh	Taxe additionnelle FCFA/Kwh	Excédent d'énergie active FCFA/Kwh
T13	32,9PS	1260	28,68	21,48	15,48
T14	PS150	1116	25,44	21,48	15,48

Notre Data Center



Centre des données

En phase de construction

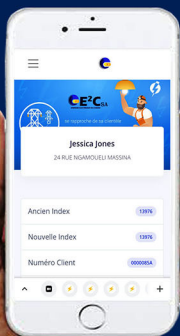
Stockage • Gestion • Sécurité

Quelques Conseils pour éviter les accidents d'origine électrique

- Ne jamais déplomber votre compteur, disjoncteur, coupe circuit.
- Mettez le disjoncteur sur la position arrêt avant toute intervention sur votre installation intérieure.
- Ne pas intervenir sur votre installation intérieure en présence des enfants.
- Ne pas toucher un fil électrique nu ; n'entrez jamais dans les postes électriques ou les cabines de comptage de E²C SA.
- Exigez de votre électricien que les masses de vos appareils soient mises à terre.
- Eloignez-vous du réseau électrique lorsqu'il pleut.
- Ne pas utiliser d'appareils électriques avec des mains mouillées.



Espace Clients



Sur votre Smartphone

Une application Mobile facile à utiliser et Sécurisée

Cet espace vous permettra d'effectuer :

- **Le Paiement virtuel de vos FACTURES d'électricité E²C**
- **Consulter l'historique de vos FACTURES d'électricité E²C**

SERVICE BIENTOT DISPONIBLE



L'application sera Téléchargeable sur :





(Tablette)

L'Inventaire physique des consommateurs d'électricité et pose des compteurs BT

L'opération d'inventaire physique des consommateurs et pose de nouveaux compteurs a été lancée le 10 février 2019, afin de régler un certain nombre de problèmes qu'E²C rencontre sur le plan technique et commercial. Notamment le niveau de pertes globales en distribution qui a été très élevé (47% au premier semestre 2019, contre 20% de moyenne généralement admise pour les sociétés africaines d'électricité ; la société perdait environ 2,8 milliards de FCFA par mois).

Ces pertes trouvent leurs origines dans :

- Le nombre très élevé des consommateurs d'électricité raccordés frauduleusement au réseau d'E²C et inconnus du fichier clientèle.

- Une facturation au forfait des clients.
- Une mauvaise localisation de la clientèle dans les quartiers.

Pour ce faire, les buts de cette opération sont :

- La maîtrise de nos différents points de consommation ou de livraison.
- La mise à jour de notre carte commerciale.
- La maîtrise de nos pertes non techniques.
- La fiabilisation de notre chiffre d'affaires facturé et encaissé.
- La réorganisation de nos services commerciaux.





Management de la Qualité

Energie Electrique du Congo (E²C SA) s'engage dans une démarche Qualité en vue de l'obtention à moyen terme de la [certification ISO 9001 version 2015](#), relative au Management de la Qualité, pour le processus de fourniture d'électricité et l'application des lignes directrices des normes ISO 45001 pour le Management Environnemental.

Un système de Management Intégré Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (SMI-QHSE) est en cours d'implémentation. Il permettra un gain significatif de productivité, une op

optimisation des ressources avec la mise en oeuvre des bonnes pratiques telles que l'analyse des risques, la formation des acteurs, le pilotage par les indicateurs, les actions correctives et préventives, les audits qualité, la revue de direction, le système documentaire, etc.

L'enjeu principal de l'implémentation du SMI-QHSE est l'amélioration de la performance de E²C SA dans le but de satisfaire ses clients et les autres parties intéressées, et promouvoir la bonne gouvernance et le développement durable.