



Guide d'utilisation du compteur prépayé

GUCPP

Solution prépayée d'Eneo

Eneo Cameroon S.A

Pas à Pas, Eneo transforme sa relation avec vous

LA SOLUTION PRÉPAYÉE D'ENEO

1. 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.

2. 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.

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

Eneo a débuté une phase pilote dans le quartier New-Bell en 2017. Une phase de déploiement a été initiée en 2019 dans les quartiers Bonapriso, Youpwe et Ngangue. Les clients ciblés étaient les ménages et petits commerces de ces zones. Lors d'un survey réalisé en 2020, les clients ont globalement plébiscité cette solution qui leur permettait de mieux contrôler leurs consommations. De nombreux clients connaissent d'ailleurs une baisse de leur consommation réelle de près de 10% 3 à 6 mois après leur conversion.

Mais de façon globale, le prépayé apporte au client autonomie, maîtrise et contrôle de ses consommations. C'est aussi une réponse aux difficultés connues dans le cycle de relève facturation en mode post-payé et qui ont souvent plombé la confiance entre le client et Eneo. Il n'est pas inutile de rappeler la pile d'avantages : Pas de relève, pas de facture, pas de coupure pour impayés, pas d'avance sur consommation, coût d'accès abordable quand il n'est pas nul, capacité de contrôle.
En résumé,

- 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

4. 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 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)

5. 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.

6. 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.

LA SOLUTION PRÉPAYÉE D'ENEO

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.

7. Que deviennent mes avances sur consommations (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 (token) ou en espèces (se rapprocher de sans agence pour connaître les modalités de remboursement).

8. 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.

9. Quel est le montant minimum d'achat des kWh ?

Le montant minimum d'achat des kWh est de 1000 FCFA.

10. 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 agréés opérant 24h/24 et 7j/7 à savoir :

Orange Money, MTN MoMo, Eco Bank, Afrik-Pay, soit à la caisse dans une agence Eneo.

11. 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.

12. Pourquoi mon code d'action (token) n'est-il pas reçu avec le débit de crédit ?

« Hier soir, j'ai essayé d'acheter un token avec mon téléphone ; mon achat a réussi mais je n'ai pas reçu le token », se plaint Mme Achu.

« Eneo ! S'il vous plaît, veuillez faire quelque chose à ce sujet, nous n'avons plus de lumière depuis lors. »

Ce que vous devez savoir sur cette situation typique :

Token non reçu avec débit de crédit signifie que le système ne parvient pas à envoyer de token pour un achat réussi.

Voici ce que vous devez faire dans une telle situation :

Étape 1 :

- Avec **Orange** : #150*314# entrer, choisissez 2 au lieu de 1 comme d'habitude et entrer.
- Avec **MTN** : *126# entrer, choisissez 2, entrer, choisissez 1, entrer, choisissez 3 au lieu de 2 comme d'habitude, entrer.

Étape 2 : Si vous ne recevez pas votre token, vous devez contacter notre service client via le Live Chat, par SMS/Call to 8010 ou par email to: prepaid.customer@eneo.cm

13. Est-ce que mon alimentation électrique sera coupée lorsque 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**.

14. 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.

15. 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.

16. Pourquoi mon CIU (Unité d'interface client) affiche-t-elle « FAILED (ECHEC) » ou « CONFAIL » ?

« Allô Eneo, j'ai une situation préoccupante avec votre compteur à prépaiement et j'ai besoin de votre aide. Chaque fois que j'introduis un nouveau code (token) acheté dans l'Unité d'interface client (CIU), elle affiche « FAILED » ~ M. Ben

«Eneo, cela fait quasiment un jour maintenant que j'essaie d'introduire mon code d'activation dans ma CIU et elle continue à afficher « CONFAIL ». SVP, j'ai besoin de votre aide. Je serai bientôt privée de lumière ». ~ Mme Njocke

FAILED signifie qu'il n'y a pas de communication entre l'Unité d'interface client (CIU) et le compteur. Vous avez débranché votre Unité d'interface client (CIU) pendant longtemps et elle a perdu la connexion.

Soit les informations envoyées par l'Unité d'interface client (CIU) n'arrivent pas au compteur en raison du manque d'établissement de connexion physique CIU-Compteur (un équipe-

ment dans la connexion physique n'est pas opérationnel).

Soit la connexion physique câblée est OK, mais le compteur ne reconnaît pas les informations envoyées par la CIU parce que cette dernière n'a pas été couplée au compteur.

Voici quelques raisons possibles :

1. Votre prise murale n'est pas opérationnelle ou ne fonctionne pas correctement. Vérifiez qu'il n'y a pas des raccords desserrés (câbles/vis desserrés). Changez les prises si la prise de courant est défectueuse et réessayez.

2. Le CIU est connectée à un régulateur de tension (RT). Evitez de connecter votre CIU à un régulateur de tension (RT). Les régulateurs de tension (RT) entravent une communication adéquate entre le compteur et votre CIU.

3. Votre CIU est connecté à un distributeur ou à un adaptateur. Connectez votre CIU directement à une prise murale et réessayez.

4. Votre CIU n'est pas couplée au compteur. Coupez votre CIU au compteur.

5. Votre disjoncteur est déclenché. Vérifiez votre compteur pour voir si le disjoncteur n'est pas déclenché.

6. Votre compteur n'est pas alimenté. Vérifier si vous avez l'électricité dans le quartier. Pour une assistance immédiate, veuillez contacter notre service clients via le Live Chat (chat en direct), par SMS/Appel au 8010 ou par courriel à : prepaid.customer@eneo.cm

7. Le mode Groupe électrogène ou Basculement automatique est activé. Remarque : Ceci s'applique, par exemple, aux maisons ayant des générateurs de secours. Désactivez le mode Groupe électrogène ou Basculement automatique et réessayez.

8. Vous avez un mauvais contact (bornes du compteur).

9. Vous avez un mauvais contact (bornes du disjoncteur ou problèmes d'installation internes).

10. Vous avez un mauvais contact (bornes du distributeur).

Ce que vous devez faire :

Solution 1 : Connectez votre CIU directement à la prise murale et non à un distributeur ou à un adaptateur, et attendez environ 5 minutes, puis réintroduisez votre code d'activation (token).

Solution 2 : Si le problème persiste, changez les prises murales et réessayez.

Solution 3 : Si le problème persiste, Couplez votre CIU au compteur et réessayez.

Solution 4 : Si le problème persiste, peut-être le mode Groupe électrogène ou Basculement automatique est activé (ceci s'applique aux maisons ayant des générateurs de secours). Reconnectez la maison d'installation au compteur.

Solution 5 : Si le problème persiste, vérifiez le disjoncteur de votre compteur. S'il est déclenché, réenclenchez-le, branchez votre CIU à une prise murale et attendez 20 minutes, puis saisissez à nouveau votre code d'activation (token).

Solution 6 : Si le problème persiste, avec l'aide d'un technicien qualifié, recherchez des défauts dans le câblage électrique de la maison. Vérifiez s'il y a des câbles brûlés ou des fils déconnectés.

Solution 7 : Si le problème persiste, pour une assistance immédiate, veuillez contacter notre service clients via le Live Chat (chat en direct), par SMS/Appel au 8010 ou par courriel à : prepaid.customer@eneo.cm

17. Pourquoi mon CIU affiche-t-il « REFUS (REJECT) » ?

« Hier soir, j'ai acheté du crédit de recharge (token) pour mon compteur à prépaiement, je l'ai introduit dans ma CIU et celle-ci a affiché « REJECT », se plaint Mme Ary.

« Eneo ! Bien vouloir faire quelque chose à ce sujet, nous sommes privés de lumière depuis lors ».

Ce que vous devez savoir sur cette situation typique :

« REJECT » signifie que la communication

entre la CIU et le compteur est OK, mais les informations saisies dans la CIU ne sont pas exactes ou n'étaient pas destinées à ce compteur.

Voici ce que vous devez faire dans une telle situation :

Etape 1 : Vérifiez si vous avez saisi le code de recharge (token) correctement dans la CIU. N'ajoutez pas des espaces entre les chiffres du code (token).

Etape 2 : Si la CIU continue d'afficher REJECT, alors vous êtes en train d'utiliser un code destiné à un autre compteur. Dans ce cas, vous devrez contacter notre service clientèle via le Live Chat, par SMS/Appel au 8010 ou par courriel à : prepaid.customer@eneo.cm

Assurez-vous de nous contacter et de nous fournir les renseignements suivants :

- Votre numéro de compteur
- La date d'achat et le montant
- Le numéro d'identification (ID) de transaction
- La capture d'écran du texte du SMS

18. Pourquoi mon CIU affiche-t-il USED (UTILISE) lorsque j'introduis mon code d'activation(token) ?

« Hier, j'ai acheté du crédit de recharge (token) pour mon compteur à prépaiement, je l'ai introduit dans ma CIU et celle-ci a affiché « USED » De l'argent a été déduit de mon compte Mobile. S'il vous plaît, je dois être remboursée », a expliqué Maimouna.

Ce que vous devez savoir sur cette situation : USED (UTILISE) signifie que le code (token) a déjà été utilisé.

Voici ce que vous devez faire dans une telle situation :

Etape 1 : Vérifiez que vous avez saisi correctement votre code (token) sur la CIU.

Etape 2 : Si la CIU affiche toujours USED, vérifiez que vous avez saisi correctement le code (token) sur la CIU.

LA SOLUTION PRÉPAYÉE D' ENEO

Étape 3 : Si la CIU affiche toujours USED, vous devez contacter notre service clientèle via le CHAT EN DIRECT, par SMS/Appel au 8010 ou par courriel à : prepaid.customer@eneo.cm

Assurez-vous de nous contacter et de nous fournir les renseignements suivants :

- Votre numéro de compteur,
- La date d'achat et le montant,
- Le numéro d'identification (ID) de transaction,
- La capture d'écran du texte du SMS de l'opérateur fournisseur

19. Echec d'Achat : Pourquoi mon achat échoue-t-il ?

« Hier soir, j'ai essayé d'acheter un token par téléphone, mais il affichait « système par défaut », se plaint Mme Achu.

« Eneo ! S'il vous plaît, veuillez faire quelque chose à ce sujet, nous n'avons plus de lumière depuis lors. »

Ce que vous devez savoir sur cette situation typique:

La valeur par défaut du système signifie que le système n'a pas reconnu votre numéro de compteur.

Voici ce que vous devez faire dans une telle situation :

Étape 1 : Vérifiez que vous avez utilisé le bon numéro de compteur (le compteur HEXING a besoin d'un « 0 » avant le premier chiffre (1)).

Étape 2: Si le téléphone affiche toujours SYSTEM DEFAULT (DEFAULT DU SYSTEME), vous devrez contacter notre service client via le CHAT EN DIRECT, par SMS / Appel au 8010 ou par e-mail à : prepaid.customer@eneo.cm

20. Sur quel texte se fonde Eneo pour lancer la solution prépayée ?

Le mode de consommation par prépaiement est autorisé par la Règlement de service public

de l'électricité signé par le Ministre de l'Eau et de l'Energie suite à un avis positif du premier ministre en janvier 2009. Article 7 du règlement de service sur les conditions de facturation et de paiement. Le texte dit qu'Eneo « a la possibilité de faire payer par avance sa fourniture d'électricité aux clients disposant d'un compteur à prépaiement ou aux clients qui en font la demande. »

21. Quid de la décision tarifaire et des tarifs ?

A la suite de la conclusion des Travaux du Comité tarifaire du 02 au 05 février 2017 présidés par l'ARSEL la grille tarifaire entérinée a été implémentée dans le système de vente.

Cette facturation est établie au moment de l'achat et dépend des éléments spécifiques :

- **La tarification** validée par ARSEL est déterminée par le volume d'achats de kilowatts/heure effectué par le client au cours d'un même mois.
- **L'imposition de la TVA** pour un client ayant effectué des achats mensuels de kWh inférieurs à 220 kWh, ce dernier est exonéré de TVA tel que le prévoit les dispositions de la loi des finances en vigueur sur la consommation d'électricité des Si un client estime sa puissance souscrite non appropriée à son besoin, il peut solliciter d'Eneo (auprès de nos agences commerciales, sur notre Live Chat) par écrit la baisse de celle-ci.

Le lien vers les questions récurrentes :

https://bit.ly/EneoPrepaye_GuideUtilisateurCompteurPrepayeEneo

22. Comment rassurer sur la fiabilité des compteurs d'Eneo ?

Des visites récentes du Directeur Général d'ARSEL et d'une mission du ministère du ménages.

LA SOLUTION PRÉPAYÉE D'ÉNEO

commerce au laboratoire des compteurs d'Eneo et sur certaines installations des clients ont eu le don d'éclairer sur la fiabilité des compteurs qu'Eneo déploie sur le terrain. Des tests conduits à la demande de ces institutions ont permis de constater la fiabilité de ces instruments de mesure. Une visite d'une trentaine d'associations de consommateurs dans ce laboratoire a débouché sur le même constat.

Eneo s'assure de la fiabilité de ses compteurs à travers plusieurs processus mise en place :

- L'alignement des spécifications techniques aux normes internationales ;
- L'échantillonnage normalisé des nouveaux lots de compteurs ;
- La certification des étalons ;
- La revue des compétences du personnel.

Depuis le mois mars 2022 les principaux compteurs utilisés dans le parc Eneo sont approuvés par le ministère du commerce du Cameroun.

23. Les compteurs prépayés prennent-ils en compte la puissance réactive, source de hausse de consommation ?

Les compteurs achetés par Eneo sur le marché International pour ses clients basse tension sont des compteurs d'énergie active.

Les cibles du prépaiement validée par le Conseil d'Administration d'Eneo en 2016, sont les ménages et les petits commerces et par conséquent des clients basse tension, non soumis à une facturation spécifique d'énergie réactive.

24. Compteurs prépayés, source de pollution?

Le mode de transmission CPL (courant ligne porteur ou PLC en anglais) est utilisé depuis plusieurs décennies dans le monde. Il a l'avantage d'utiliser le même canal que le courant électrique transmis à une fréquence de 50 Hz. Utilisé pour la transmission de données analogiques puis numériques.

Utilisé pour le transfert du signal dans le mode de prépaiement d'Eneo, le CPL n'est pas présent dans l'air mais plutôt dans le conducteur. Il est donc isolé et ne présente pas de risque de pollution.

Eneo a fait le choix de compteurs de type « split » avec un compteur et un Customer Interface Unit installé chez le client utilisant cette technologie CPL ou PLC pour communiquer par le canal du câble électrique.

L'intensité du champ magnétique produit par le passage du courant n'augmente pas du fait de cette communication.

Contactez-nous via le LIVE CHAT sur notre site web <https://my.eneocameroun.cm>, par SMS/Appel au 8010 ou par courriel à : Prepaid.Customer@eneo.cm

© Eneo Cameroon SA
www.eneocameroun.cm
Janvier 2023