RÉPUBLIQUE DU NIGER
CABINET DU PREMIER MINISTRE

ARSE

Autorité de Régulation
du Secteur de l'Energie

L'efficacité par l'efficience

GUIDE DES USAGERS

DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC DE L'ENERGIE

2022

L'efficacité par l'efficience

GUIDE DES USAGERS

DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC DE L'ENERGIE

SOMMAIRE

Mot du Directeur Général de l'ARSE 4

I.GENERALITES 8

1.1 Droits des usagers 8

1.2 Obligations des usagers 8

II. USAGERS DU SERVICE PUBLIC DE L'ELECTRICITE FOURNIE PAR LA NIGELEC 7

2.1 Définition de quelques concepts 7

2.2 Procédure de branchement 7

2.3 Souscription d'un contrat d'abonnement 7

2.4 Branchement sur une extension de ligne 8

2.5 Délais d'établissement et Validité du devis de branchement 9

2.6 Responsabilité du client 9

2.7.1 Responsabilité de la NIGELEC 11

2.7.2 Réclamation 12

2.7.3 Facture d'électricité 13

2.7.4 Règlement de litige 14

2.7.5 Comment saisir l'ARSE 14

2.7.6 Condition de recevabilité d'une requête adresser à l'ARSE.....14

2.7.7 Recours 14

2.8 Conseil d'usage 15

GUIDE DES USAGERS

Autorité de Régulation du Secteur de l'Energie

Participants à l'Atelier de sensibilisation des usagers à Niamey.

Mot du Directeur Général de l'ARSE

« Les usagers ont des droits et des obligations vis-à-vis du service public de l'énergie qui est régulé depuis décembre 2015 au Niger suite à la création de l'Autorité de Régulation du Secteur de l'Energie « ARSE ».

Le présent guide des usagers énonce les principaux droits et obligations des usagers. C'est un outil d'information au service de l'ensemble des usagers des services publics de l'Energie sur toute l'étendue du territoire national.

Ce guide sera mis à jour chaque fois que de besoin pour tenir compte de l'évolution éventuelle du secteur.

Je tiens à remercier l'ensemble des participants aux ateliers de sensibilisation des usagers du service public de l'énergie tenus à Niamey, Tahoua et Zinder, pour leurs contributions inestimables.

Directeur Général de L'ARSE

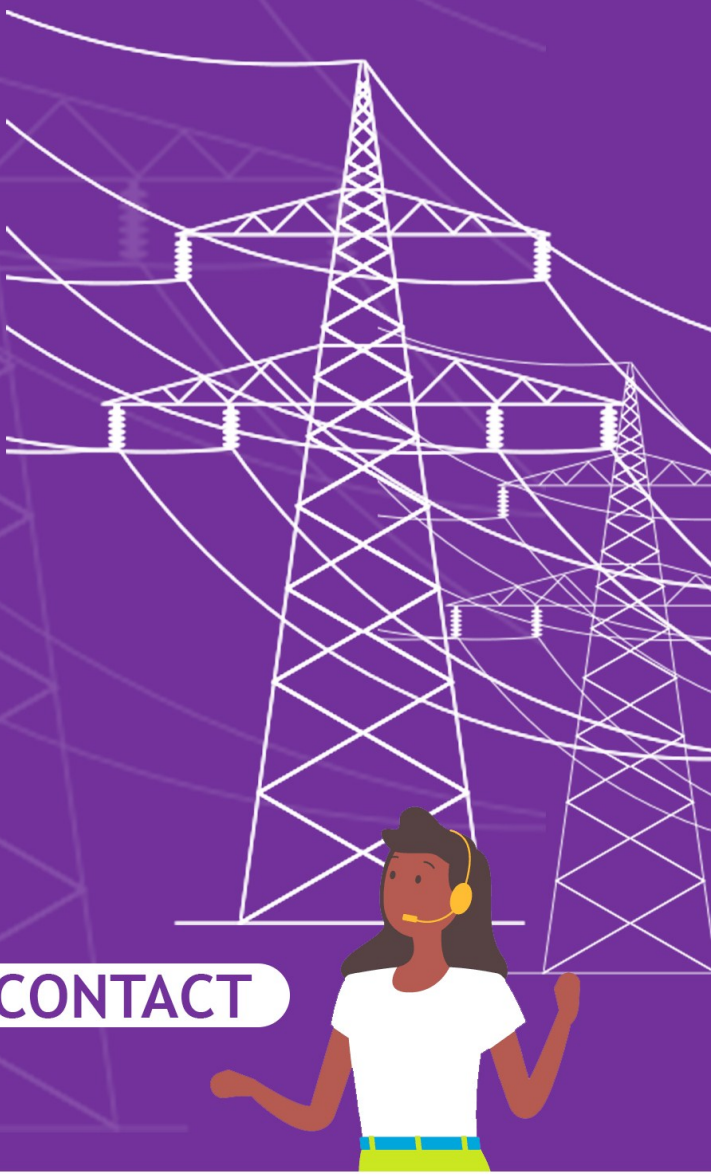
M. IBRAHIM NOMAO

Je fonde l'espoir que le présent guide servira à l'amélioration de la culture du dialogue entre les différents acteurs du secteur de l'énergie et exhorte les usagers de s'en approprier afin d'en tirer le meilleur profit.

Bon usage !

Autorité de Régulation
du Secteur de l'Energie

GUIDE DES USAGERS



CONTACT

Avenue de l'Irhazer Ny-Niger
Plateau, Arrondissement 1

Site Web: www.arse.ne
Email: contact@arse.ne

00227 20 72 50 32
00227 20 72 50 39

I. GENERALITES

1.1 Droits des usagers

⇒ L'usager a droit à l'accés à l'énergie électrique et aux produits pétroliers conformément à la réglementation ;

⇒ L'usager a droit à des services et produits énergétiques de qualité ;

⇒ L'usager a droit à la continuité du service public de l'énergie ;

⇒ L'usager a droit d'être informé : tous les acteurs doivent communiquer suffisamment avec l'usager, et ce par tous les moyens de communication autorisés ;

⇒ L'usager a droit à l'usage des installations, des services et des produits énergétiques sans que cela ne mette en danger sa santé et sa sécurité ;

Représentants des Associations de Protection des Consommateurs à l'Atelier de Sensibilisation des Usagers sur leurs droits et devoirs.

1.2 Obligations des usagers

⇒ L'usager ne doit jamais encourager la violation de la réglementation même si cela semble être à son avantage ;

⇒ L'usager ne doit ni user des produits de la fraude, ni contribuer à l'entretenir ;

⇒ L'usager doit s'informer sur tous les aspects contractuels et sécuritaires du service énergétique ;

⇒ L'usager doit payer le service énergétique dont il bénéficie suivant les procédures appropriées.

II. USAGERS DU SERVICE PUBLIC DE L'ELECTRICITE FOURNIE PAR NIGELEC

2.1 Définition de quelques concepts

⇒ **Abonné :** toute personne physique ou morale connecté à un réseau de distribution en vue d'être approvisionné en énergie électrique au point de livraison sur la base d'un contrat d'abonnement appelé police d'abonnement.

⇒ **Le contrat d'abonnement** ou **police d'abonnement** régit les relations entre l'opérateur et l'usager de l'énergie électrique raccordé au réseau.

⇒ **Branchement :** On appelle branchement, l'équipement installé depuis le réseau de distribution jusqu'au disjoncteur de l'abonné pour son alimentation.

2.2 Procédure de branchement

Le client s'adresse au service accueil NIGELEC dont il dépend muni de sa pièce d'identité en vigueur, du plan de localisation du point de livraison ou tout autre renseignement sur la localisation.

Il existe deux (02) types de branchements : Basse Tension (BT) et Moyenne Tension (MT).

BT: pour toute demande de puissance inférieure ou égale à 30KW

en monophasé : 3 kW (15A) et 6 kW (30A) ;

en triphasé :12 kW (20A), 18 kW (30A) et 30 kW (60A).

MT: pour toute demande de puissance supérieure à 30 KW.

Le demandeur est tenu de déclarer le niveau appropriée de puissance ou les appareils à utiliser.

2.3 Souscription d'un contrat d'abonnement

La NIGELEC est tenue 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 Distribution.

Aux termes du Contrat d'abonnement, la NIGELEC s'engage à fournir à l'Abonné qui l'accepte, l'énergie électrique nécessaire à l'alimentation de ses installations intérieures pour l'utilisation des appareils préalablement déclarés comme devant être alimentés.

L'abonné s'engage à utiliser l'énergie fournie par la NIGELEC pour les seuls besoins de ses installations électriques intérieures.

Cette souscription est assujettie :

⇒ Au paiement par le client, de l'Avance Forfaitaire sur Consommation (AFC) pour les compteurs à post-paiement .

⇒ l'entente sur le règlement des impayés dus sur d'autres points de livraison du client.

Les Avances Forfaitaires sur Consommation sont remboursées à l'abonné dans un délai n'excédant pas trois (03) jours à compter de la date de résiliation.

L'abonnement et la fourniture d'énergie électrique BT peuvent être refusés par NIGELEC dans les cas suivants :

⇒ Bâtiments dangereux ;

⇒ Sites exposés à des risques d'éboulements ;

⇒ Zones non constructibles ou toute zone interdite à la construction ou à l'implantation d'ouvrage électrique par la réglementation ;

⇒ Le surplomb de la propriété d'un tiers sauf cas exceptionnels (milieu rural, zones ou agglomérations non loties) après appréciation de la NIGELEC.

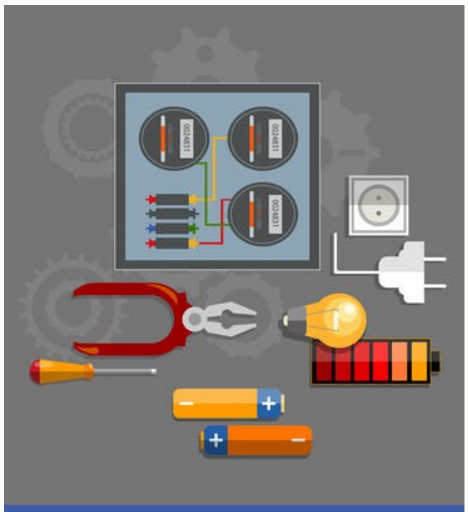
2.4 Branchement sur une extension de ligne

Le raccordement d'un nouvel Usager BT ou MT sur une extension de ligne de distribution existante, totalement ou partiellement financée par d'autres Usagers ne peut se faire que moyennant le paiement de frais de participation aux Usagers antérieurs.

Cette participation vaut le coût total de l'extension divisé par le nombre de clients potentiels sur ladite extension.

Est considéré comme client potentiel, tout propriétaire de parcelle située sur le parcours de l'extension ou à

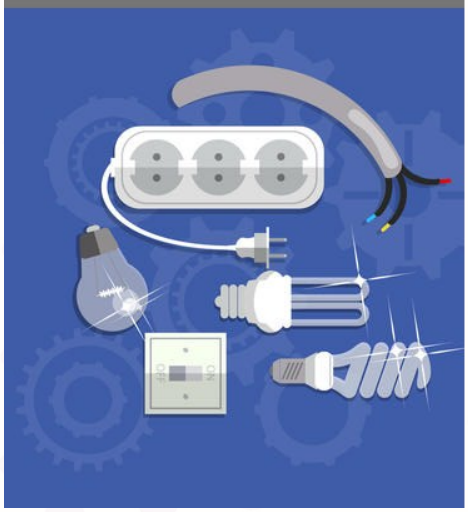
2.5 Délais d'établissement et Validité du devis de branchement



⇒ Délais d'établissement du devis MT/BT : dix (10) jours ouvrables maximum à compter de la date d'enregistrement de la demande du client et vingt (20) jours ouvrables dans les zones rurales.

⇒ Validité du devis de branchement : trois (03) mois à compter de la date de son établissement ;

⇒ Le délai de réalisation des branchements est fixé à un (01) mois maximum à compter du paiement conformément aux dispositions de l'article 43 du Code de l'Électricité.



2.6 Responsabilité du client

Les appareils de comptage sont placés sous la responsabilité du Client qui en assure la garde en bon père de famille et doit signaler toute altération.

Le remplacement du compteur résultant d'une dégradation imputable à l'Abonné ou à un vol est effectué par la NIGELEC à la charge de l'Abonné.

Le Client est tenu de permettre le libre accès aux compteurs pour le relevé des consommations par les agents habilités de la NIGELEC.

Dans le cas d'empêchement d'accès au poste de transformation ou aux appareils de comptage par l'Abonné, la NIGELEC peut prendre toutes mesures utiles pour la sauvegarde de ses intérêts et notamment cesser immédiatement la fourniture de l'énergie électrique.

La suspension de la fourniture pourra aussi intervenir pour les motifs suivants :

⇒ Modification apportée à un branchement sans autorisation de la NIGELEC ;

⇒ Fourniture de l'énergie par l'Abonné à un tiers ;

⇒ Raccordement mis en service sans l'attestation de conformité des installations électriques intérieures ;

Fraude.

L'abonné ne peut refuser le paiement sous prétexte d'erreur, les rectifications éventuelles pouvant intervenir après justification de la réclamation. A défaut de paiement et sur simple refus de paiement à la date limite indiquée sur la facture de la NIGELEC peut sans autre formalité, cesser la fourniture de l'électricité jusqu'au règlement complet.

En cas de suspension, des frais de remise de l'électricité, à la charge du client, sont à régler en totalité en même temps que les factures avant le rétablissement du service.

Le rétablissement doit être immédiat après le règlement des impayés et ne peut excéder vingt-quatre (24) heures.

L'abonné sera seul responsable de l'usage fait chez lui du courant électrique et des conséquences du passage de ce courant dans ses installations.

Membres du Collège de Régulation de L'énergie

2.7 Responsabilités de NIGELEC

La NIGELEC est tenue de fournir de l'énergie électrique de façon continue et selon les normes de qualité définies dans le Code de l'Electricité et dans la Convention de Concession.

La NIGELEC est tenue de rétablir la fourniture de l'électricité après paiement par le Client de ses factures impayées majorées des frais de rétablissement.

La NIGELEC est tenue d'informer les clients concernés :

⇒ Dans un délai d'au moins 72 heures avant tous travaux programmés ;

⇒ En cas d'interruption d'énergie électrique, d'au moins 6h de temps, sur l'origine de cette interruption ;

En cas d'insuffisance de l'offre, l'ordre des priorités est :

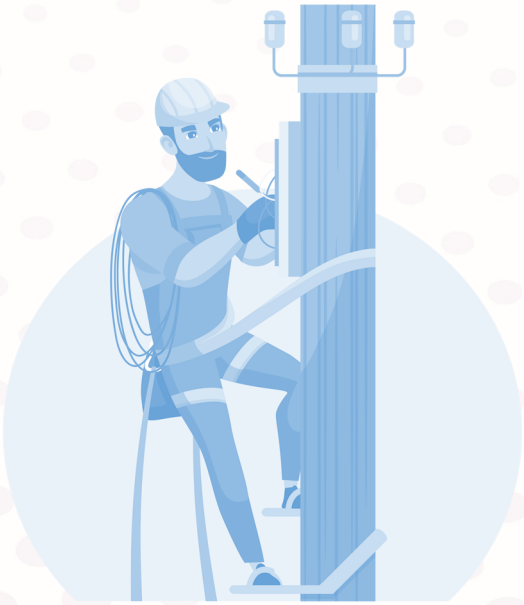
⇒ Autorités administratives ;

⇒ Hôpitaux et centres de santé ;

⇒ Services de sécurité publique ;

⇒ Services collectifs ;

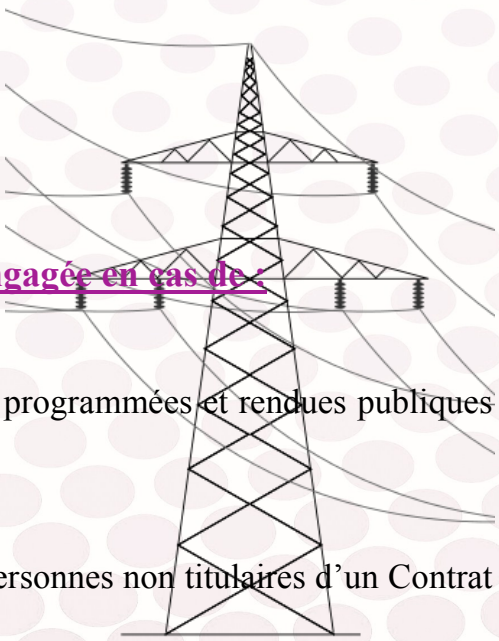
⇒ Autres usagers par rotation en fonction du reliquat d'énergie électrique disponible.



En cas de dommages causés par la mauvaise qualité de l'énergie, la NIGELEC est tenue de procéder au dédommagement du Client à sa demande.

La responsabilité de la NIGELEC est contractuelle dès lors que le dommage résulte de l'inexécution ou de la mauvaise exécution par la NIGELEC de ses obligations contractuelles.

la responsabilité contractuelle de la NIGELEC pourra être engagée pour absence de fourniture de l'énergie électrique à un Client ou pour défaut de qualité de cette fourniture.



2.7.1 La responsabilité de NIGELEC ne saurait être engagée en cas de :

⇒ non-conformité des Installations électriques intérieures ;

⇒ dommages causés dans le cadre d'interruptions d'énergie programmées et rendues publiques par NIGELEC ;

⇒ dommages survenus dans les cas de force majeure ;

raccordement frauduleux au Réseau de Distribution ou de personnes non titulaires d'un Contrat d'abonnement.

2.7.2 Réclamation

Toute réclamation adressée à la NIGELEC doit être faite par écrit à l'agence dont dépend l'abonné.

La NIGELEC est tenue de réagir dans les délais suivants :

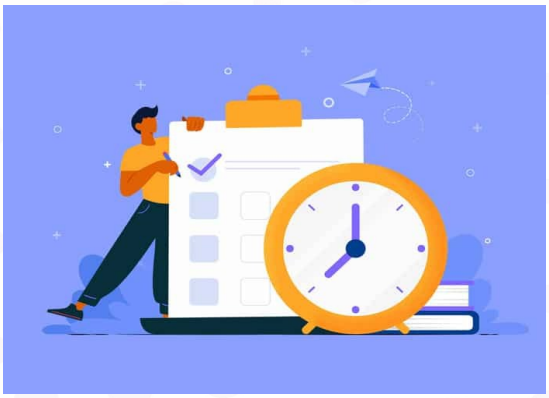
⇒ Pour la qualité du courant : 5 jours maximum et 20 jours maximum en milieu rural ;

⇒ Pour les factures d'électricité : dix (10) jours ouvrables en milieu urbain et vingt (20) jours ouvrables en milieu rural ;

⇒ Pour la vérification des compteurs : 10 jours maximum et 20 jours en milieu rural ;

⇒ Pour les travaux de branchement : 1 mois.

Sous peine d'irrecevabilité, les réclamations en réparation de dommages doivent préciser l'heure et la date du sinistre et accompagnées impérativement d'une copie du contrat d'abonnement, d'un reçu d'acquisition de l'appareil endommagé, et toutes autres pièces justificatives du dommage.



En cas de réclamation, une expertise est diligentée par la NIGELEC en présence des deux (02) parties. Toutefois, le client a la possibilité de faire participer son expert.

Le Client a le droit de demander la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge nécessaire, soit par la NIGELEC, soit par un expert désigné d'un commun accord, ou à défaut désigné par l'ARSÉ.

Les frais de vérification sont à la charge de

⇒ La NIGELEC si le compteur est reconnu inexact;

du client dans le cas contraire.

⇒ Le compteur est considéré comme exact si la marge d'erreur ne dépasse pas cinq pourcents (+/-5%).

En cas de réponse non satisfaisante de la NIGELEC ou de défaut de réponse dans le délai prescrit, l'abonné peut saisir l'ARSE.

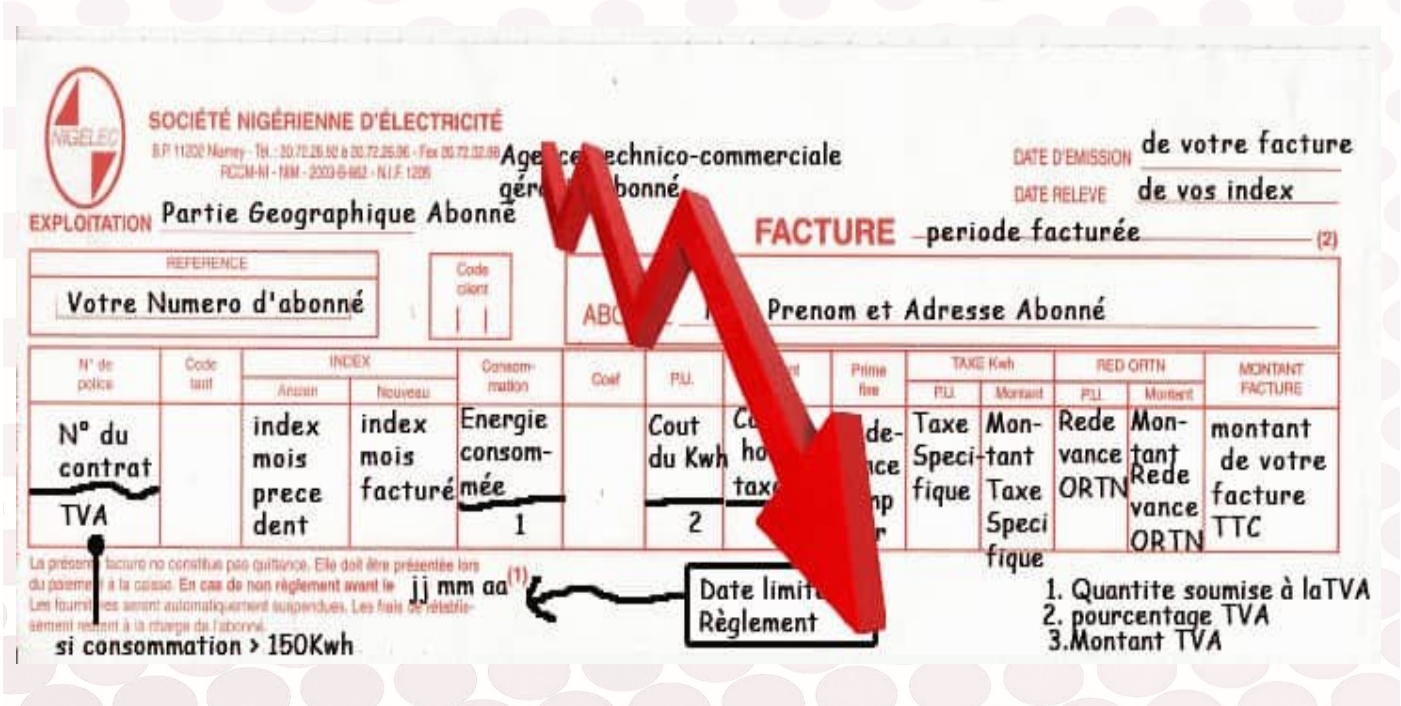
2.7.3 Facture d'électricité

La facturation est effectuée sur la base du relevé de compteur, indiquant la consommation selon les tarifs applicables.

Le relevé de la consommation d'énergie électrique enregistrée par le compteur placé chez l'Abonné est effectué mensuellement par un agent de la NIGELEC.

Au cas où les agents de la NIGELEC n'ont pas pu accéder au compteur, le Client, a la possibilité de communiquer lui-même à la NIGELEC, l'index du compteur.

Dans tous les cas où l'index n'a pu être lu pour une raison indépendante de la NIGELEC, la consommation de la période concernée peut faire l'objet d'une estimation basée sur les consommations antérieures du Client.



2.7.4 Règlement de litige

Tout litige opposant la NIGELEC aux usagers, relatif à ses prestations, peut faire l'objet d'un règlement à l'amiable.

En cas d'échec du règlement à l'amiable, le litige peut être porté devant l'ARSÉ. Ledit litige ne pourra être porté devant les juridictions compétentes avant la conclusion de la procédure ainsi engagée.

2.7.5 Comment saisir l'ARSE ?

⇒ par lettre recommandée avec accusé de réception ;

⇒ par un dépôt direct contre récépissé ;

⇒ en remplissant le formulaire de saisine en ligne sur son site web (www.arse.ne);

2.7.6 Conditions de recevabilité d'une requête adressée à l'ARSE

⇒ Sous peine d'irrecevabilité, la requête introductive de la plainte doit :

indiquer la qualité et les coordonnées du requérant : dénomination sociale, statut juridique, siège social, adresse complète, nom/prénoms, téléphone, fonction et qualité du représentant légal pour les personnes morales et nom et adresse complète pour les personnes physiques ;

⇒ indiquer l'objet de la saisine ;

⇒ relater de façon claire et concise les faits à l'origine du litige ;

⇒ mettre en annexe tout document à l'appui de la requête, notamment les pièces justificatives de tentative de règlement amiable du dossier par les parties.

2.7.7 Recours

Toutes les décisions de l'ARSE prises dans le cadre d'un règlement de différend sont exécutoires dès qu'elles sont notifiées aux intéressés. Elles ne sont susceptibles de recours que devant le Conseil d'Etat.

ATELIER DE SENSIBILISATION DES USAGERS A ZINDER

2.8 CONSEILS D'USAGE

- **A l'achat de vos appareils électroménagers, privilégiez des équipements de classe A ;**
- **Assurez-vous de l'utilité de chaque point lumineux et supprimez si possible les éclairages qui ne sont que décoratifs.**
- **Éteignez les lumières en partant. Cela peut sembler évident mais nombreux sont ceux qui passent d'une Pièce à une autre sans éteindre les lampes.**
- **Ne laissez pas les appareils en mode veille. Cela consomme de l'énergie. Éteignez-les !**

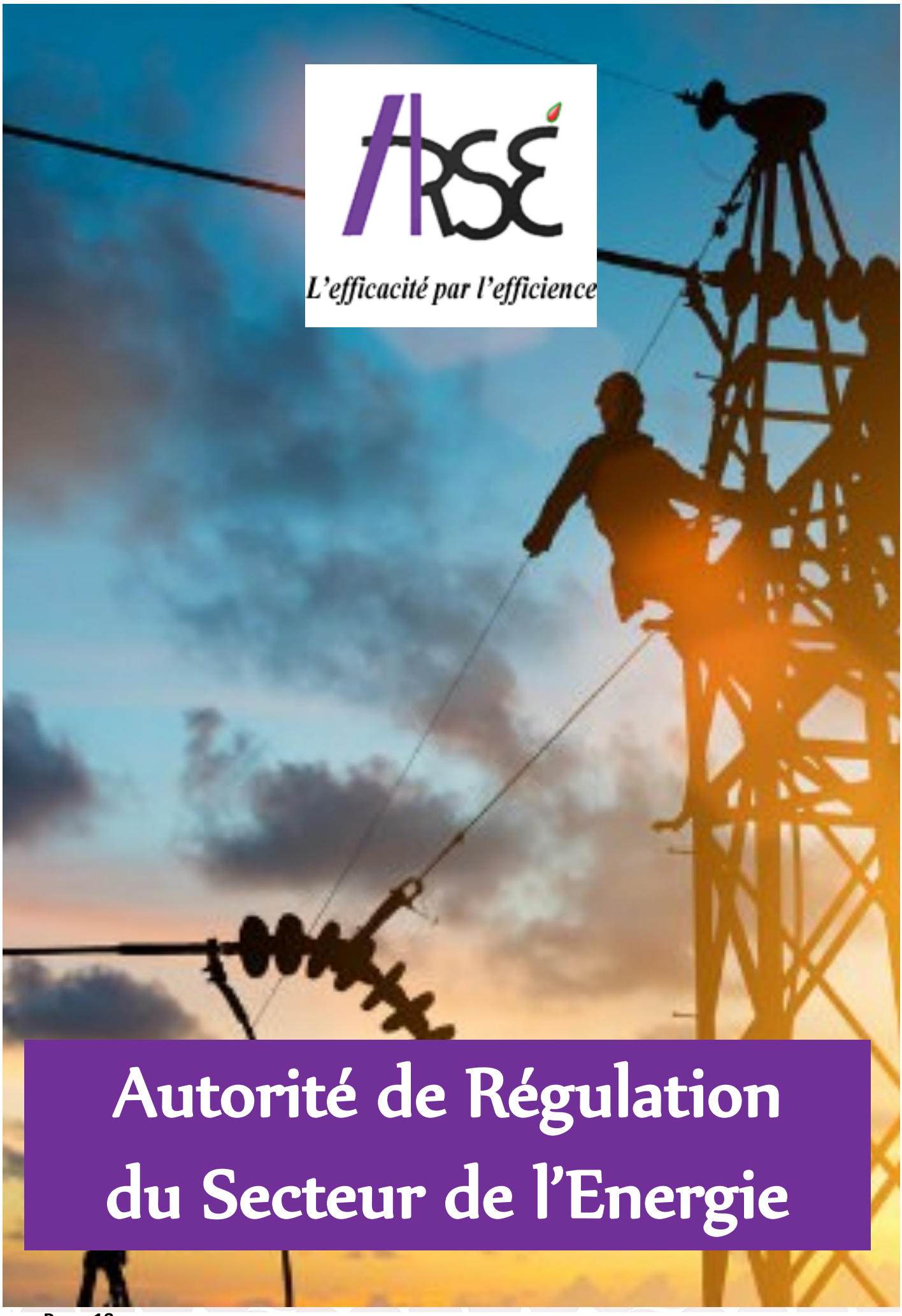
- **Choisissez des ampoules basse consommation. Elles consomment 3 à 5 fois moins d'énergie et dure 6 à 8 fois plus longtemps que les lampes à incandescence.**
- **Prenez soin du congélateur : dégivrez-le régulièrement, car à partir de 3mm de givre, il consomme 30% d'électricité en plus. Ne laissez pas non plus la porte du réfrigérateur ouverte et n'y mettez pas de plats chauds.**

Alors, un seul geste !

- **Profitez de la lumière naturelle pendant la journée,**

PARTICIPANTS AUX ATELIERS DE SENSIBILISATION DE TAHOUA ET ZINDER

Autorité de Régulation du Secteur de l'Energie



Autorité de Régulation du Secteur de l'Energie

REPUBLIQUE DU NIGER
CABINET DU PREMIER MINISTRE

ARSE

Autorité de Régulation
du Secteur de l'Energie

L'efficacité par l'efficience

Pour Toute Information Complementaire Visitez-Nous A Notre Siège

Sis à l'intersection entre Blv Mohamed 6 et Avenue de l'Irhazer, à Côté de la clinique D'IRAN Niamey - Plateau, Arrondissement 1

Site Web: www.arse.gouv.ne
Email: contact@arse.ne

00227 20 72 50 31
00227 20 72 50 39