



Dans une lettre adressée à ses clients le 12 juillet 2020, la société Eneo, concessionnaire du service public de l'électricité au Cameroun, annonce que « l'entreprise rebascule sur la relève systématique dans les agences où l'estimation était expérimentée ». Dans le même temps, Eneo annonce qu'il va tester « la relève confiance », qui consiste à faire relever l'index de la consommation par le client lui-même, qui le transmettra ensuite à l'entreprise par des canaux précis.

Tel est l'épilogue d'un feuilleton débuté au mois de mai 2020, date à laquelle l'entreprise en charge de la production et de la distribution de l'électricité dans le pays, a décidé de changer de méthode d'évaluation des consommations des clients. La nouvelle méthode, qui a fait l'objet d'une phase pilote en 2019, avant d'être étendue à 30% de ses clients des villes de Yaoundé et Douala à partir de mai 2020, consistait à ne plus relever les index des compteurs chaque mois, mais à une fréquence d'une fois tous les deux ou trois mois.

« Ainsi, en attendant sa prochaine relève, le client est toujours facturé mensuellement, sur la base d'une consommation estimée. Le principe de l'estimation est d'imputer au client une consommation plus ou moins égale à la moyenne de ses trois dernières consommations. En temps normal, la consommation du client sera sensiblement la même d'un mois à l'autre », avait expliqué Eneo.

La première charge contre cette nouvelle méthode a été sonnée par de nombreux clients, qui ne se reconnaissaient pas dans les factures à eux imputés. D'où les nombreuses réclamations adressées à l'entreprise dès le mois de juin 2020.

La seconde charge viendra de l'Agence de régulation du secteur de l'électricité (Arsel), qui, dans une lettre datée du 11 juin 2020, somme Eneo de suspendre « *l'opération d'estimation des index des compteurs électriques* ». Selon l'Arsel, cette méthode est simplement illégale, puisqu'étant « *une violation des dispositions* » réglementaires en matière de tarification des consommations d'électricité au Cameroun.

Le 1^{er} juillet 2020, c'est le ministre de l'Eau et de l'Énergie qui est monté au créneau. Dans une correspondance adressée au directeur général d'Eneo, Gaston Eloundou Essomba, qui redoute des « *troubles à l'ordre public* » suite au courroux des consommateurs, enjoint au distributeur de l'électricité de « *suspendre sans délai la procédure d'estimation de la facturation* » des clients.

Par ailleurs, comme le préconise le règlement de service de 2009, qui est un appendice au contrat de concession entre l'État du Cameroun et Eneo, ce membre du gouvernement exige de l'entreprise de production et de distribution de l'électricité le paiement de pénalités aux clients, au cas où leurs réclamations ne seraient pas traitées dans les délais.

[Investir au Cameroun](#)
