



RAPPORT

CONTRIBUTION ARSEE AU REGLEMENT DES SERVICES CONCEDES (ANNEXE 13 DSP DU 5 JANVIER 2022)

MARS 2024

f

ABREVIATIONS

ARSEE	Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique
BT	Basse tension
DP	Distribution publique
DSP	Délégation de service public
hab	Habitants
HTA	Haute tension catégorie A
HTB	Haute tension catégorie B
MERH	Ministère de l'Energie et des Ressources Hydrauliques
RDS	Règlement des services concédés
RMO	Responsable de Mise en Œuvre
SEEG	Société d'Energie et d'Eau du Gabon

SYNTHESE

Dans le cadre de la délégation de service public (DSP) du 5 janvier 2022 une nouvelle version du règlement des services de distribution d'eau et d'électricité doit être validée par l'Autorité concédante (Annexe 13 de la DSP).

Conformément à **l'article 6 de la loi n°26/2010 du 27 juillet 2010 portant ratification de l'Ordonnance n° 019/PR/2010 du 25 février 2010 portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique (ARSEE)**, l'ARSEE a pour entre autres missions « *de veiller aux intérêts des usagers...lors de la modification de la réglementation du secteur de l'eau potable et de l'énergie électrique* ».

C'est dans ce cadre que le Régulateur a effectué une analyse du Règlement des services actuel pour identifier les problèmes et proposer des recommandations.

Nos principales recommandations détaillées en pages suivantes portent sur :

1. la modification de certains délais (indemnisation des sinistres, remise en service d'un branchement existant...) ;
3. la précision des règles de financement des renforcements et extensions des réseaux par les usagers ;
4. le maintien à minima des pénalités actuelles du RDS ;
5. l'obligation de reporting au Régulateur (retards de branchements, traitement des réclamations, financement des renforcements et extensions des réseaux...)

TABLE DES MATIERES

ABREVIATIONS	1
SYNTHESE	2
INTRODUCTION	4
1. CONTEXTE.....	5
2. PROBLEMES DU REGLEMENT DES SERVICES DE LA CONCESSION DE 1997	6
2.1. Délais de réalisation des branchements neufs	6
2.2. Délais de réponse à une réclamation	7
2.2.1. Cas particulier du dépannage.....	7
2.2.2. Cas particulier des sinistres	8
2.3. Délais de remise en service d'un branchement existant	9
2.4. Délais de réponse à une étude d'extension ou de renforcement.....	9
2.5. Délais de réponse à une demande d'abonnement	10
2.6. Facturation	11
2.6.1.cas particulier des abonnements associés :	12
2.7. Financement des renforcements et extensions pour alimenter des propriétés.....	13
2.8. Financement du raccordement haute tension des postes privés.....	14
2.9. Déplacement des branchements	15
2.10. Surveillance et entretien des branchements	16
3.RECOMMANDATIONS :	18
ANNEXES.....	20

INTRODUCTION

L'Etat Gabonais et la Société d'Energie et d'Eau du Gabon (SEEG), ont signé le 5 janvier 2022 une Délégation de service public (DSP) pour une période de 20 ans (5 janvier 2042). Cette DSP prévoit des obligations que se doit de respecter la SEEG. Le règlement des services concédés (annexe 13 de la convention de concession) doit être validé par l'Autorité concédante.

Conformément à **l'article 6 de la loi n°26/2010 du 27 juillet 2010 portant ratification de l'Ordonnance n° 019/PR/2010 du 25 février 2010 portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique (ARSEE)**, l'ARSEE a pour entre autres missions « *de veiller aux intérêts des usagers...lors de la modification de la réglementation du secteur de l'eau potable et de l'énergie électrique* ».

C'est dans ce cadre que le Régulateur a effectué une analyse afin d'identifier les problèmes du précédent Règlement des services concédés et formuler des recommandations.

Le présent rapport comprend, outre la synthèse et l'introduction, trois (03) parties à savoir :

- Contexte (Partie 1) ;
- Problèmes du RDS de la concession de 1997(Partie 2) ;
- Recommandations (Partie 3).

1. CONTEXTE

Il est apparent que le règlement des services (RDS) de la concession du service public de l'eau potable et de l'énergie électrique de 1997 n'a pas eu les effets escomptés. L'ampleur des difficultés a été relevée par le rapport sur la qualité des services de 2016 de l'ARSEE.

Dans le cadre de la DSP du 5 janvier 2022 le règlement des services de distribution d'eau et d'électricité doit être validé par l'Autorité concédante (annexe 13 de la DSP).

L'ARSEE doit pouvoir s'assurer que le nouveau règlement des services puisse améliorer la situation actuelle et résoudre les problèmes identifiés par le Régulateur lors du traitement des recours des usagers depuis sa création en 2010.

Le processus de validation du RDS doit s'assurer que les bénéficiaires et parties prenantes impactées sont impliquées d'une façon ou d'une autre dans le processus, que leurs points de vue sont pris en compte. A cet effet, le Régulateur a recueilli les propositions des usagers et fait une présentation de son pré-rapport à la SEEG.

La réforme du RDS vise à améliorer un système existant qui présente des insuffisances dans l'atteinte des objectifs qui lui était initialement assignés. La réforme s'emploierait donc à corriger les erreurs de l'ancien système via un ensemble de mesures à prendre, résultant de l'analyse de la situation existante.

B

2. PROBLEMES DU REGLEMENT DES SERVICES DE LA CONCESSION DE 1997

2.1. Délais de réalisation des branchements neufs

Obligations : La SEEG a l'obligation de réaliser les branchements dans un délai de 15 jours ouvrés. Pour les agglomérations de moins de 10 000 habitants, le délai est de 1 mois.

Le point de départ des délais est le lendemain du jour de l'accomplissement de la totalité des formalités réglementaires (paiement du montant estimatif des travaux, attestations de conformité, autorisation de passage et paiement de l'avance sur consommation).

La réalisation du branchement est prise en compte après exécution, s'il y a lieu de travaux d'extension ou de renforcement (Annexe 2 RDS).

Les sanctions en cas de non-respect de l'obligation sont le paiement d'une ristourne aux clients :

- 10% du montant du devis pour les délais > 15 jrs,
- 20% du montant du devis pour les délais > 1 mois.

Constats :

- Les délais de réalisation des branchements ne sont pas respectés.

Causes :

- Rupture d'approvisionnement en compteurs d'eau et d'électricité ;
- Absence de suivi des délais.

Conséquences :

- Augmentation du stock des branchements en attente de réalisation ;
- Réalisation des branchements « en business » ;
- Insatisfaction des usagers ;
- Pertes financières pour l'opérateur (augmentation du contentieux et des recours).

Recommandations

- Augmenter le taux de la ristourne en cas de non-respect des délais :
 - 15% (au lieu de 10% précédemment) du montant du devis pour les délais > 15 jrs,
 - 30% (au lieu de 20% précédemment) du montant du devis pour les délais > 1 mois.

- Obligation de reporting trimestriel au Régulateur :
 - Le nombre de branchements réalisés,
 - Le nombre de branchements réalisés hors délais,
 - Le stock de branchements en attente de réalisation,
 - Le montant de la ristourne,
 - Le niveau des stocks du matériel de branchement.

2.2. Délais de réponse à une réclamation

Obligations : la SEEG a l'obligation de répondre à une réclamation dans un délai de 15 jours ouvrés après prise en compte des précisions suffisantes permettant l'instruction de la réclamation (Annexe 2 RDS).

Sanctions : Néant.

Constats :

- Les réclamations ne sont pas traitées dans les délais.

Causes

- Les délais ne sont pas suivis (absence de reporting des délais) ;
- Les dossiers incomplets (absence d'adresse, de nature de l'anomalie, numéro du compteur...) ;

Conséquences

- Les réclamations par courrier telles que les résiliations, les changements de puissance souscrite sont traitées séance tenante lors de séances de travail avec le Régulateur ;
- La centralisation des réclamations au centre d'appel entraîne une non maîtrise des délais .

Recommandations

- Inscrire dans le RDS une liste des informations nécessaires pour le traitement des différents types de réclamations ;
- Obligation de reporting trimestriel au Régulateur pour le suivi des réclamations.

2.2.1. Cas particulier du dépannage

La demande d'intervention de dépannage est une réclamation. La SEEG, pour assurer la continuité des services, a mis en place un délai de 24h sur Libreville. Pour les localités de l'intérieur, aucun seuil de délai n'a été fixé en interne.

Constats

Le délai de 24h fixé en interne n'est pas respecté et s'étend parfois à une semaine pour Libreville.

Causes :

- Le faible stock du matériel de dépannage ;
- Insuffisance d'entretien du réseau ;
- Effectifs réduits.

Conséquences

- Risques électriques pour les usagers ;
- Insatisfaction des usagers ;
- Sous performance commerciale ;
- Pertes financières pour l'opérateur et l'utilisateur.

Recommandations

- Fixer les délais de dépannage à 24h dans le RDS ;
- Obligation de reporting trimestriel au Régulateur.

2.2.2. Cas particulier des sinistres

Le traitement des réclamations pour sinistre est confondu à celui d'une réclamation ordinaire en termes de délais (15 jours ouvrés).

Constats

Le délai de traitement des réclamations pour sinistre n'est pas respecté.

Causes

- L'indemnisation des sinistres est effectuée par les assurances ;

Conséquences

- Le délai de réclamation pour sinistre ne sont pas maîtrisés ;
- Insatisfaction des clients ;
- Sous performance de la SEEG.

Recommandations

- Définir un délai de traitement des sinistres.

2.3. Délais de remise en service d'un branchement existant

Obligations : la SEEG a l'obligation de remettre en service un branchement existant dans un délai de 5 jours ouvrés (annexe 2 RDS).

Le point de départ des délais est le lendemain du jour du règlement des sommes dues, éventuellement de la nouvelle avance sur consommation et règlement des frais de remise en service.

La remise en service est prise en compte après vérification qu'il n'y ait pas à exécuter de travaux de rénovation ou de rectification de branchement.

Sanctions : Néant

Constats :

- La SEEG s'est fixé un délai de 72 h en interne.
- Le délai de remise en service d'un branchement existant n'est pas toujours respecté.

Causes

- Insuffisance de l'organisation et du suivi.

Conséquences

- Insatisfaction des usagers ;
- Pertes financières pour l'opérateur et l'utilisateur ;
- Sous performance de l'opérateur ;
- Non maîtrise des délais.

Recommandations :

- Réduire le délai contractuel de remise en service d'un branchement à 72h ;
- Obligation de reporting trimestriel au Régulateur.

2.4. Délais de réponse à une étude d'extension ou de renforcement

Obligations : la SEEG a l'obligation de répondre à une étude d'extension ou de renforcement dans un délai de 2 mois (annexe 2 RDS).

Le point de départ du délai est le lendemain du jour de remise du dossier complet.

La demande est prise en compte après vérification des disponibilités de toutes les informations permettant d'instruire la demande (service de la voirie en particulier) et à partir du règlement des frais de dossier.

Sanctions : Néant

Constats

Le délai de réponse à une étude d'extension ou de renforcement du réseau n'est pas respecté.

Cause

- Les dispositions des articles 9.7 et 9.9 ne sont pas appliquées par la SEEG ;
- Absence d'information aux usagers sur les règles régissant les accords de préfinancement.

Conséquences :

- Les extensions et renforcements réalisés par les usagers en l'absence d'études de la SEEG peuvent être non conformes aux règles de l'art ;
- Création de conflits de voisinage, lorsque l'utilisateur ayant financé l'extension ou le renforcement exige le paiement d'une somme à un autre usager souhaitant se raccorder ;
- La non maîtrise du réseau par la SEEG.

Recommandations

- Préciser les dispositions des articles 9.7 et 9.9 pour mieux Informer l'utilisateur des règles qui encadrent les accords de préfinancement d'une extension ou d'un renforcement ;
- Obligation de reporting trimestriel au régulateur des différentes études d'extension et de renforcement.

2.5. Délais de réponse à une demande d'abonnement

Obligations : la réponse à une demande d'abonnement nécessitant la réalisation d'un branchement neuf (avec prise sur canalisation ou ligne existante) est de 15 jours ouvrés (annexe 2 RDS).

Le point de départ du délai est le lendemain du jour d'enregistrement de la demande à l'agence (courrier ou remise de dossier complet).

La demande est prise en compte après vérification de la possibilité de raccordement à une canalisation ou ligne existante.

Sanctions : Néant

Constats

Les demandes d'abonnements restent sans suite après le paiement du devis.

Cause

Les demandes d'abonnements donnent lieu à des refus pour des raisons telles que :

- Absence d'entretien : supports inclinés, supports vétustes, supports encastrés, réseau non-conforme etc.
- Contraintes de réseau : absence de réseau, postes en contrainte, supports saturés, réseau public financé par des tiers etc.

En cas de difficultés géographiques (surplomb de maison ou maison éloignée), il a été mis des documents qui permettent de déroger au respect des règles de l'art tels que l'autorisation de passage.

Conséquences :

- L'absence d'entretien est du fait de la SEEG mais le client supporte les conséquences liées à ce retard de raccordement.
- Le client n'est pas informé sur la date éventuelle de la levée de la contrainte réseau.
- Le recours à la fraude par les usagers.
- La mise en place des documents tels que l'autorisation de passage favorise la prolifération des réseaux non conformes qui mettent en danger les biens et les personnes.

Recommandations

- Inclure dans le RDS la notification du motif du retard du raccordement en y mentionnant la date de levée de contrainte.

2.6. Facturation

Obligations : Pour établir la facturation mensuelle des abonnés, les compteurs seront relevés par les agents de la SEEG au moins une fois tous les trois mois à des intervalles aussi réguliers que possible. Lorsqu'un compteur n'aura pas été relevé, la consommation mensuelle sera facturée par estimation. Il en sera de même si, pour une quelconque raison, les compteurs de certains abonnés ou ensemble d'abonnés n'avaient pas été relevés à l'occasion d'une tournée systématique.

Pour cette estimation, la SEEG prendra, au moment de la facturation, toutes dispositions pour qu'il soit tenu compte de toutes informations disponibles sur la consommation de l'abonné. Il sera éventuellement possible d'utiliser des relevés exécutés par les abonnés eux-mêmes dans le cadre d'auto relevés ou, dans le cas d'un nouvel abonnement, des indications fournies lors de la demande

d'abonnement. La régularisation sera effectuée à l'occasion du relevé suivant.
(Article 52 RDS)

Sanction : Néant

Constats :

- Augmentation des cas de contestation de factures.

Causes :

- L'absence de relevés des compteurs pendant plusieurs mois.

Conséquences :

- Insatisfaction des usagers.

Recommandations :

- Définir une pénalité en cas de non-respect de la fréquence des relevés ;
- Obligation de reporting trimestriel au régulateur des contestations de la facturation.

2.6.1.cas particulier des abonnements associés :

Obligations :

Lorsqu'une même propriété sera desservie par un seul branchement eau et un seul branchement électricité avec souscription d'un abonnement eau et d'un abonnement électricité, les abonnements seront dits abonnements associés que les abonnements soient effectivement souscrits par une seule personne ou par deux personnes différentes.

Il sera établi une facture unique si les deux abonnements sont au même nom. Dans le cas contraire il sera établi deux factures séparées : une pour l'eau et une pour l'électricité.

Quelle que soit la solution choisie, toute mesure ou disposition coercitive prise par la SEEG découlant de l'usage d'un fluide s'appliquera automatiquement aux deux abonnements (article 33).

Constats :

En cas d'impayés en eau, les fournitures en électricité sont suspendues par la SEEG pour forcer le recouvrement.

Conséquences :

- Insatisfaction et incompréhension des usagers.

Recommandations :

- Dissocier les abonnements eau et électricité, ainsi un abonné ayant des impayés en eau ne devrait pas être coupé en électricité.

2.7. Financement des renforcements et extensions pour alimenter des propriétés

Obligations : La SEEG ne pourra, sous réserve de dispositions particulières (inadaptation des installations aux besoins exprimés, par exemple), refuser des abonnements aux propriétaires ou occupants réguliers d'immeubles riverains de voies publiques ou privées dans lesquelles sont déjà installées des conduites locales de distribution d'eau ou des lignes de distribution d'électricité publique sauf si le service de voirie compétent s'y oppose. Si les installations ne permettent pas de faire face aux nouveaux besoins exprimés, les renforcements nécessaires seront réalisés par la SEEG à ses frais dans la mesure où ils pourront être intégrés dans son programme annuel de travaux.

Il en est de même pour les propriétaires de terrains ou immeubles situés à l'intérieur du périmètre d'adduction d'eau ou d'électrification, et en bordure de voies publiques carrossables qui ne sont pas encore équipées en canalisations de distribution d'eau ou de lignes électriques. Les équipements publics à réaliser pour faire face aux besoins exprimés seront réalisés par la SEEG à ses frais, dans la mesure où ils pourront être intégrés dans le cadre de programme de travaux annuels.

Si ces travaux de renforcement ou d'extension ne peuvent être réalisés immédiatement, et si le ou les propriétaires intéressés le désirent, ils peuvent conclure avec la SEEG un accord particulier qui en contrepartie d'un préfinancement total ou partiel de leur part peut permettre l'exécution dans un délai convenu des travaux souhaités. La SEEG rembourse le ou les intéressés, après la mise en service des branchements sur une période ne pouvant pas excéder (5) années. (Art. 10 : Alimentation de propriétés à l'intérieur du périmètre d'adduction d'eau ou du périmètre d'électrification).

Sanction : Néant

Constats

La SEEG ne finance pas l'ensemble des travaux de renforcements et d'extensions (par exemple la construction des postes de distribution publique, la construction d'un réseau d'eau) dans le cas des demandes d'abonnements des propriétés.



Causes

- Des postes DP et des conduites d'eau ont été construits par des tiers (promoteurs ou particuliers) contrairement aux dispositions de l'article 10 du Règlement des Services ;
- Non-respect du financement par la SEEG de cette nature de travaux ;
- Absence d'information préalable des demandeurs des conditions du financement ou du préfinancement total ou partiel (proposition d'un accord particulier).

Conséquences

En cas de réclamation du client, pour que ce dernier bénéficie de son droit au remboursement, la SEEG utilise différents moyens pour ne pas donner suite à la demande de remboursement tels que l'absence de réponse, exigence d'un accord particulier quand bien même aucune proposition n'a été faite au préalable.

Recommandations

- Préciser les dispositions de l'article 10 ;
- Obligation de reporting trimestriel au Régulateur dans lequel figurera le montant des travaux des renforcements et extensions et la participation de la SEEG à ses travaux.

2.8. Financement du raccordement haute tension des postes privés

Obligations :

A l'intérieur du périmètre de concession et dans le périmètre d'électrification, les travaux de raccordement en haute tension sont financés par l'abonné à hauteur de 60 % pour la haute tension catégorie A, et à hauteur de 80 % pour la haute tension catégorie B.

A l'intérieur du périmètre de concession, mais en dehors du périmètre d'électrification, les travaux d'extension et de renforcement nécessités par l'alimentation d'un abonné en haute tension sont financés à 100 % par l'abonné. (Article 80.3 : Frais d'exécution des raccordements)

Sanction : Néant.

Constats

Non-respect de la prise en charge par la SEEG des 40% des frais du raccordement HTA et des 20% frais du raccordement HTB du poste de transformation.

Causes

Lors de la création des postes de transformation privés par des tiers, la SEEG feint d'ignorer les dispositions de l'article 80.3 du Règlement des Services c'est-à-dire :

- Absence d'information des demandeurs de cette participation de la SEEG. Aucun document (Convention de délégation de maîtrise d'œuvre, descriptif quantitatif des travaux,) remis au demandeur ne fait état de celle-ci ;
- Remise d'un descriptif quantitatif au client dans lequel il n'est pas mentionné la participation de la SEEG.

Conséquences

Les clients demandent le remboursement des paiements.

Recommandations

- Définir une pénalité en cas de non-respect des dispositions de l'article 80.3 ;
- Obligation de reporting trimestriel au Régulateur dans lequel figurera le montant des raccordements HTA et HTB et la participation de la SEEG à ses raccordements.

2.9. Déplacement des branchements

Obligations : La SEEG prendra à sa charge les travaux de déplacement, de modification et de remplacement des branchements présentant des défauts fonctionnels ainsi que les travaux de modernisation des branchements à l'occasion du renouvellement de la canalisation ou ligne à laquelle est raccordé le branchement, y compris la partie située en terrain privé avant compteur (Article 22 du RDS).

Sanction : Néant.

Constats

Les travaux de déplacement des branchements ne sont pas toujours effectués par la SEEG.

Causes

La SEEG feint d'ignorer son obligation de déplacer les branchements afin de les rapprocher des habitations suite aux travaux de renforcement ou d'extension de réseau ;

Certains agents, dans le cadre du renouvellement des réseaux, réalisent des déplacements aux frais des clients.

N

Conséquences

- Câbles électriques à la portée des populations (risque d'électrisation) ;
- Gaspillage d'eau (fuites).

Recommandations

- Notifier les déplacements des branchements aux clients ;
- Réviser l'article 22 du Règlement des Services :
 - Sur les aspects techniques : obligation de déplacer les branchements existants sur les nouvelles extensions créées afin d'améliorer la qualité de la desserte, actualiser la codification afin de localiser le client ;
 - Sur les aspects financiers : le coût des déplacements doit être intégré dans le coût des extensions ;
 - Sur les aspects commerciaux, les déplacements soient réalisés immédiatement après la mise en service des ouvrages.

2.10. Surveillance et entretien des branchements

Obligations : La surveillance et l'entretien des branchements seront assurés dans les conditions suivantes :

- Pour la partie du branchement située dans les limites de la voie publique où est installée la conduite publique ou la ligne publique de distribution sur laquelle le branchement est raccordé, ou pour la partie du branchement située entre la conduite ou ligne publique et le point d'entrée dans le coffret ou le regard du compteur, la SEEG prendra à sa charge la surveillance et l'entretien de cette partie du branchement ainsi que les réparations et les dommages pouvant résulter de son établissement, de son existence ou de son fonctionnement. Pour ce qui concerne les voies privées, les dispositions du présent alinéa sont applicables dans les limites des zones de servitude afférentes à l'implantation de la conduite ou ligne de distribution publique. (Article 23 du RDS)

Sanctions : Néant.

Constats

Les branchements eau et électricité ne sont pas entretenus.

Causes

- Insuffisance des budgets pour les renouvellements des branchements et compteurs.
- Retard dans la réalisation des renouvellements des branchements.

Conséquences



- Insatisfaction de la clientèle ;
- Risque d'électrification des usagers,
- Pertes financières pour le concessionnaire.

Recommandations

- Définir un taux annuel d'entretien des branchements ;
- Obligation de reporting trimestriel au Régulateur qui permettra d'évaluer l'éventuel retard de réalisation.



3.RECOMMANDATIONS :

Recommandations	RMO
1.Délais de réalisation des branchements neufs	
Augmenter le taux de la ristourne en cas de non-respect des délais : <ul style="list-style-type: none"> o 15% (au lieu de 10% précédemment) du montant du devis pour les délais > 15 jrs, o 30% (au lieu de 20% précédemment) du montant du devis pour les délais > 1 mois. 	MERH/ SEEG
Obligation de reporting trimestriel au Régulateur	SEEG
2.Délais de réponse à une réclamation	
Inscrire dans le RDS une liste des informations nécessaires pour le traitement des différents types de réclamations.	MERH/ SEEG
Obligation de reporting trimestriel au Régulateur pour le suivi des réclamations	SEEG
2.1.Cas particulier du dépannage	
Fixer les délais de dépannage à 24h dans le RDS,	MERH/ SEEG
Obligation de reporting trimestriel au Régulateur	
2.2.Cas particulier des sinistres	
Définir un délai de traitement des sinistres.	MERH/ SEEG
3.Délais de remise en service d'un branchement existant	
Réduire le délai contractuel de remise en service d'un branchement à 72h	MERH/ SEEG
Obligation de reporting trimestriel au Régulateur.	SEEG
4.Délais de réponse à une étude d'extension ou de renforcement	
Préciser les dispositions des articles 9.7 et 9.9 pour mieux Informer l'utilisateur des règles qui encadrent les accords de préfinancement d'une extension ou d'un renforcement ;	MERH/ SEEG
Obligation de reporting trimestriel au régulateur des différentes études d'extension et de renforcement.	SEEG
5.Délais de réponse à une demande d'abonnement	
Inclure dans le RDS la notification du motif du retard du raccordement en y mentionnant la date de levée de contrainte.	MERH/ SEEG
6.Facturation	
Définir une pénalité en cas de non-respect de la fréquence des relevés.	MERH/ SEEG
Obligation de reporting trimestriel au régulateur des contestations de la facturation.	SEEG
6.1.cas particulier des abonnements associés :	
Dissocier les abonnements eau et électricité, ainsi un abonné ayant des impayés en eau ne devrait pas être coupé en électricité.	MERH/ SEEG

7. Financement des renforcements et extensions pour alimenter des propriétés	
Préciser les dispositions de l'article 10.	MERH/ SEEG
Obligation de reporting trimestriel au Régulateur dans lequel figurera le montant des travaux des renforcements et extensions et la participation de la SEEG à ses travaux	SEEG
8. Financement du raccordement HTA des postes privés	
Définir une pénalité en cas de non-respect des dispositions de l'article 80.3 ;	MERH/ SEEG
Obligation de reporting trimestriel au Régulateur dans lequel figurera le montant des raccordements HTA et HTB et la participation de la SEEG à ses raccordements.	SEEG
9. Déplacement des branchements	
Notifier les déplacements des branchements aux clients.	MERH/ SEEG
Réviser l'article 22 du Règlement des Services	
10. Surveillance et entretien des branchements	
Définir un taux annuel d'entretien des branchements	MERH/ SEEG
Obligation de reporting trimestriel au Régulateur qui permettra d'évaluer l'éventuel retard de réalisation.	SEEG

16

ANNEXES

PROPOSITIONS DES USAGERS

N°	Propositions	Commentaires
1	Alourdir les sanctions en cas de non-respect des délais. <ul style="list-style-type: none">• 15% (au lieu de 10% précédemment) du montant du devis pour les délais > 15 jrs,• 30% (au lieu de 20% précédemment) du montant du devis pour les délais > 1 mois.	
2	Les courriels, les appels téléphoniques doivent être considérés au même titre que les réclamations écrites en termes de délais.	
3	Les délais de réponse à une réclamation écrite doivent être différenciés en fonction de la réclamation.	
4	Création d'un service réclamation à la SEEG.	Le centre d'appel centralise les réclamations
5	Délais de 24h minimum après paiement pour la remise en service du branchement existant	
6	Le paiement soit exempt des frais de coupure et remise	Sous conditions que la coupure soit justifiée
7	L'avis avant coupure soit signé préalablement par l'abonné avant toute coupure des fournitures	Cela va dans le sens de complexifier le service
8	L'agent SEEG soit clairement identifié par un badge.	
9	Ramener le délai à 21 jours ouvrés au lieu de 2 mois	Il faut un délai suffisant pour réaliser les études d'extension
10	Arrêt de la sous-traitance par la SEEG	La sous-traitance n'est pas une activité illégale
11	Plafonnement des coûts des branchements non standards	
12	Revoir la méthodologie utilisée pour l'estimation des consommations.	L'estimation des consommations doit être arrêtée
13	Dissocier les abonnements eau et électricité, ainsi un abonné ayant des impayés en eau ne devrait pas être coupé en électricité	
14	Ne pas payer la redevance compteur et qu'une pénalité soit versée par la SEEG du montant des factures précédentes lorsque le compteur ne reçoit pas de l'eau.	La redevance compteur est le prix du loyer du compteur
15	L'instauration de plusieurs tranches tarifaires en eau.	Il existe déjà des tranches tarifaires en eau et en électricité
16	Les déplacements des branchements doivent se faire avec l'accord des usagers	

17	En cas de préfinancement par l'utilisateur, la SEEG le rembourse soit directement du montant de l'investissement pendant 5 ans, soit en ne le facturant pas du montant de ses consommations jusqu'à concurrence du montant préfinancé	
18	L'abonné a la surveillance de son compteur lorsque celui-ci est dans sa propriété.	

fo