

Conditions Générales du Contrat d'abonnement BT

B- CONDITIONS GENERALES

CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GENERALES

Article I - OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont établies conformément au Contrat Cadre de Concession et de Licence, de son Cahier des Charges, au Contrat de Concession de Distribution et de Vente d'électricité, de son Cahier des Charges et au Règlement du Service applicables à l'intérieur du Périmètre de Distribution **AES SONEL**. Elles définissent les modalités de vente d'électricité aux Clients Basse Tension

Un Client Basse Tension (BT) est celui qui est alimenté par un branchement BT et qui bénéficie des tarifs BT pour la fourniture de l'énergie électrique. Le critère qui détermine l'application des tarifs BT à un Client est le niveau de puissance souscrite (celle-ci étant la puissance active que le Client juge nécessaire pour faire fonctionner ses appareils et installations, et que **AES SONEL** s'engage à mettre à sa disposition).

- La basse tension désigne l'électricité fournie au Client à travers un branchement conçu sous la forme d'un système monophasé ou triphasé de courant alternatif, à la fréquence de 50 hertz et sous la tension nominale de 220/380 volts.

AES SONEL n'est pas tenue de fournir de l'énergie électrique Basse Tension pour des puissances supérieures à 36 kW (60 Ampères en triphasé).

- Les abonnements pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kW (60 Ampères en triphasé) sont choisis dans la gamme des puissances suivantes :
 - en monophasé: 1, 2, 3, 6, 9, 12, 15 et 18 kW;
 - en triphasé: 18, 24, 30 et 36 kW.
- Les abonnements pour une puissance souscrite supérieure à 36 kW (60 Ampères en triphasé) peuvent, lorsque cela constitue une solution favorable à la fois aux intérêts de **AES SONEL** et du Client, être proposés au Client, jusqu'à la limite de 65 kW (120 Ampères en triphasé).

Les Clients alimentés en basse tension mais relevant du régime « bornes poste » sont considérés comme Clients Moyenne Tension et relèvent donc du régime des conditions générales des Clients Moyenne Tension.

Article II - OBJET DU CONTRAT AES SONEL

AES SONEL s'engage à fournir au Client, qui accepte les termes du présent Contrat, l'énergie électrique nécessaire à l'alimentation de ses installations. Dans le présent document, les termes contrat, contrat d'abonnement et abonnement signifient une seule et même chose.

Le Client s'engage à n'utiliser aucune source d'énergie électrique autre que le réseau **AES SONEL** sauf accord préalable entre les parties, étant toutefois spécifié que **AES SONEL** ne s'oppose pas à ce que, s'il l'estime nécessaire, le Client installe tout instrument de secours en vue de suppléer aux interruptions de la distribution publique.

Dans ce cas, le Client s'engage à prendre toutes dispositions utiles pour empêcher, de façon systématique et permanente, tous risques d'interférence directe ou indirecte entre les deux sources d'énergie. Ces dispositions seront soumises à **AES SONEL** qui devra marquer son approbation dans un délai d'un mois.

Article III - ABONNEMENT

La souscription d'un abonnement est conditionnée par :

- L'existence préalable d'un branchement Basse Tension **AES SONEL** ;
- Au paiement par le Client des Avances sur Consommations correspondant à la puissance souscrite ;
- Au paiement par le Client de ses dettes résiduelles éventuelles dans les livres de **AES SONEL**.

a) Souscription d'un abonnement Basse Tension

Le Client peut faire du courant fourni un usage domestique ou professionnel.

b) Refus d'un abonnement Basse Tension

L'abonnement et la fourniture d'énergie Basse tension peuvent être refusés par **AES SONEL** si les installations intérieures du Client ne sont pas

en conformité avec la réglementation en vigueur et/ou sont susceptibles d'entraîner :

- des perturbations dans l'exploitation de tout ou partie du réseau
- l'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique
- des situations dangereuses pour les personnes et les biens.

Tout Usager ayant des factures d'électricité impayées dans le portefeuille de **AES SONEL** se verra refuser tout nouvel abonnement jusqu'au règlement intégral desdites factures..

c) Modification d'un abonnement Basse Tension

Les modifications intervenant dans le Contrat d'abonnement BT concernent les éléments relatifs :

- Au Client : Usage, Puissance souscrite (ajustement).
- Aux installations : Tension.

d) Résiliation et Transmission d'un abonnement Basse Tension

Le contrat Basse Tension peut être résilié sur l'initiative du Client ou de **AES SONEL**. La résiliation du Contrat entraîne la suspension de la fourniture de l'énergie électrique, et la dépose du compteur.

- Résiliation à l'initiative du Client : La demande de résiliation peut se faire à tout moment, soit directement par le Client lui-même, soit par l'intermédiaire d'un tiers sur présentation d'une procuration légalisée par une autorité compétente.
- Résiliation à l'initiative de **AES SONEL** :
 - a- Si en dépit de la suspension de la fourniture de l'énergie électrique au Client le règlement des impayés n'est pas intervenu dans les 60 jours suivants la date limite de paiement, ou encore lorsque le Client cumule trois factures impayées, **AES SONEL** résilie le Contrat. **AES SONEL** peut procéder par ailleurs à des poursuites contentieuses ou judiciaires, et éventuellement à la dépose du branchement.
 - b- Sous réserve des dispositions légales, en cas de faillite, de règlement judiciaire, ou de liquidation le Contrat d'abonnement sera résilié de plein droit.

Un relevé de compteur sera effectué lors de la résiliation du Contrat.

A défaut de résiliation, l'abonnement court de plein droit. Le Client demeurera responsable des obligations nées du Contrat, jusqu'à la date effective de résiliation, et ce, sans préjudice des obligations des personnes tenues solidairement au paiement.

A la cessation de l'abonnement, **AES SONEL** procède à la suspension de la fourniture d'énergie, à la dépose du compteur, et à l'établissement d'un décompte de résiliation qui déterminera la dette résiduelle du Client envers **AES SONEL**, ou le reliquat des Avances Sur Consommations que **AES SONEL** reversera au Client.

En cas de décès d'un Client, ses ayants droit héritent de ses dettes et de ses Avances Sur Consommations et avoirs éventuels. Toutefois, ils doivent procéder à la mutation sans frais de l'abonnement à leur nom dans les 180 jours du décès, à peine d'être déchus de tout droit à réparation en cas de sinistre et de toute action en rétablissement en cas de suspension d'énergie, quel que soit le motif de la suspension. Les mêmes déchéances s'appliquent à tout nouvel occupant de locaux faisant déjà l'objet d'un contrat d'abonnement, en cas de non mutation de l'abonnement dans le délai de 30 jours à compter de l'entrée dans les lieux.

Article IV - NATURE DE LA FOURNITURE PUBLIQUE D'ENERGIE

L'énergie sera fournie sous forme de courant alternatif monophasé ou triphasé à la fréquence de 50 Hz, avec une tolérance de 5 % en plus ou en moins.

La tension d'alimentation au point de livraison est précisée dans les Conditions Particulières, la tolérance étant de 10 % en plus ou en moins.

Article V - DUREE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur à la date de règlement des Avances sur Consommations (ASC) par le Client. La mise en service intervient conformément aux dispositions du Règlement du Service.

Conditions Générales du Contrat d'abonnement BT

Le présent Contrat, d'une durée indéterminée, peut être rompu suite à une lettre écrite par le client et remise à AES SONEL contre décharge ou par AES SONEL dans les conditions définies à l'article 7.3 du Règlement du Service..

CHAPITRE 2 : TARIFICATIONS ET PENALITES

Article VI - PRIX DE LA FOURNITURE

En fonction des usages, de la saisonnalité, et du profil de consommation du Client, le prix de la fourniture faite par **AES SONEL** comportera éventuellement les deux éléments suivants se cumulant : une prime fixe mensuelle et un tarif proportionnel.

Les valeurs de la prime fixe et des tarifs proportionnels en vigueur sont communiquées au Client lors de la souscription de l'abonnement. Elles pourront être modifiées par l'Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (**ARSEL**) dans la limite des tarifs maxima de base inscrits au Cahier des Charges du Contrat de Concession de Distribution et de Vente d'électricité.

Dans ce cas, les nouveaux prix arrêtés par **l'ARSEL** se substitueront automatiquement à ceux indiqués dans les Conditions Particulières, et seront immédiatement applicables aux Contrats en cours.

AES SONEL facturera au Client, mensuellement, un tarif proportionnel variant en fonction de l'usage (domestique ou non) et du profil de consommation d'énergie du Client.

Les Clients ayant une consommation mensuelle faible bénéficient d'un traitement social qui se traduit par : un tarif réduit et des avantages fiscaux.

Les valeurs du tarif proportionnel en vigueur au moment de la souscription de l'abonnement sont communiquées au Client lors de la signature des Conditions Particulières.

Article VII - AVANCES SUR CONSOMMATIONS

Le Client versera à la signature du présent Contrat, à titre d'Avances sur Consommations, une somme fixée dans les Conditions Particulières. Elle sera égale à la valeur de 150 kWh par kVA de puissance souscrite facturée au tarif Basse Tension le plus élevé en vigueur. Cette somme ne sera pas productive d'intérêts et sera remboursée au Client à la résiliation de son abonnement, après déduction de toutes sommes dues par le Client à **AES SONEL** dans les délais suivants :

- 45 jours à compter de la date de résiliation de l'abonnement, lorsque le montant des ASC à rembourser est supérieur à 50 000 FCFA ;
- 15 jours à compter de la date de résiliation de l'abonnement, lorsque le montant des ASC à rembourser est inférieur ou égal à 50 000 FCFA.

Le remboursement des ASC peut se faire par tout moyen (espèces, chèque, virement bancaire).

En cas de modification de puissance, il sera procédé par **AES SONEL** à une révision du montant des Avances Sur Consommations payées par le Client à son abonnement.

Article VIII - CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

a) Relevé des compteurs-Etablissement facture

La facturation Basse Tension est effectuée sur la base des relevés des compteurs. **l'ARSEL** peut toutefois autoriser un autre mode de facturation.

Le Client ne pourra en aucun cas s'opposer à la relève du compteur par tout agent releveur **AES SONEL** ou par tout agent dûment habilité par **AES SONEL**. Tout refus de relève donnera lieu à l'établissement d'un procès-verbal par les agents de AES SONEL ou par toute autorité compétente, et pourra être suivi d'une suspension de fourniture d'énergie. Les frais de constat, de coupure et de rétablissement seront supportés par le Client.

En cas de non lecture du compteur pour une raison indépendante de **AES SONEL**, la consommation pour la période concernée pourra faire l'objet d'une estimation basée sur les consommations antérieures du Client.

En règle générale, en cas d'erreur de facturation, de défaut du système de comptage ou de fraude, **AES SONEL** pourra émettre des factures rétroactives sur une période ne pouvant excéder 36 mois.

b) Paiement

A compter de la date de réception de sa facture, le Client dispose d'un délai de 10 jours pour la payer. A l'exception des cas d'anomalies importantes, il sera tenu compte sur les factures ultérieures de toute différence reconnue fondée sur cette facture, tant au préjudice du Client qu'à celui de **AES SONEL**.

Le règlement des factures Basse Tension s'effectuera soit en espèces, soit par virement, soit par cheque certifié.

c) Non paiement ou paiement tardif des factures

A défaut de paiement dans le délai de 10 jours, **AES SONEL** aura le droit de suspendre la fourniture sans autre formalité et sous réserve de tous dommages et intérêts à son profit.

AES SONEL aura également le droit de suspendre la fourniture de l'énergie sans préjudice de ses autres droits, en cas de non exécution par le Client d'une clause quelconque du contrat.

Les frais de coupure et de rétablissement du courant seront à la charge du Client.

En cas de non paiement des factures dans, les délais prescrits ci-dessus, **AES SONEL** est fondée à procéder à une suspension de la fourniture d'électricité dans les conditions prévues dans le Règlement de Service.. Si le règlement n'est pas intervenu avant la date limite de paiement, **AES SONEL** peut appliquer à son profit un taux d'intérêt annuel de retard correspondant au taux débiteur maximum (TDM) de la BEAC majoré de 2 points. (vérifier les modalités d'application du TDM) (Le taux calculé sur cette base est un taux annuel)

Si en dépit de ces dispositions, la facture n'est pas réglée dans les 60 jours suivant la date limite de paiement, **AES SONEL** peut procéder à la résiliation de l'abonnement concerné.

Les frais de coupure et de rétablissement de l'électricité sont à la charge du Client, qui doit les régler en totalité, en même temps que les factures, avant le rétablissement de la fourniture d'énergie.

CHAPITRE 3. : DISPOSITIONS TECHNIQUES ET COMMERCIALES

Article IX -BRANCHEMENT

1) Définition

Branchement basse tension : Le branchement basse tension est constitué de l'ensemble des installations **AES SONEL** qui ont pour objet d'amener le courant électrique du réseau basse tension jusqu'au point de livraison. Cet ensemble est limité :

a) à l'aval :

Aux bornes de sortie du disjoncteur plombé placé après le compteur (disjoncteur de branchement BT).

Pour les clients BT dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kW (60 ampères en triphasé), la limite du branchement se situe en aval des bornes d'entrée du disjoncteur de puissance.

Cette limite à l'aval du branchement matérialise le point de livraison BT.

b) à l'amont :

Au plus proche support du Réseau de Distribution en cas de branchement aérien ou boîte de dérivation pour les branchements souterrains de distribution. La longueur du branchement, telle que limitée ci-dessus ne doit pas dépasser en règle générale 100 mètres. Lorsque cette longueur dépasse 100 mètres, la partie en dépassement est considérée comme une extension de Réseau.

2) Entretien et renouvellement des branchements

Les branchements sont entretenus et renouvelés par **AES SONEL**.

Le Client assumera cependant les conséquences financières des dégradations volontaires et vols des parties du branchement situées à l'intérieur de sa propriété ou de son habitation.

Un branchement pourra en outre être déposé dans l'un des cas suivants :

- Présence dans le même immeuble ou sur la même propriété de deux ou plusieurs branchements susceptibles de créer un retour de courant par l'interconnexion des conduites aux installations électriques.
- Non-respect de l'échéancier accordé par **AES SONEL**;
- Modification apportée à un branchement existant sans autorisation préalable de **AES SONEL** ;

Conditions Générales du Contrat d'abonnement BT

- d) Etablissement ou existence d'un branchement, établi par un tiers sans l'accord formel de **AES SONEL** ;
- e) Vente d'énergie par le Client à des tiers,
- f) Refus d'accès au compteur, aux canalisations et autres appareils constitutifs du branchement par le ou les Usager(s) ;
- g) Raccordement mis en service avant la réception du branchement.
- h) Fraude.

A l'exception du cas visé au point a) ci-dessus, la dépose d'un branchement se fera aux frais du Client.

Article XI - RACCORDEMENT

Le raccordement extérieur, c'est-à-dire les canalisations établies sur ou sous les voies publiques ayant pour objet d'amener le courant à l'intérieur de la propriété desservie, jusque et y compris au point de livraison, sera établi et entretenu par **AES SONEL** et fera partie intégrante du réseau de Distribution public.

Le point de livraison est localisé à l'aval immédiat des bornes de sortie du disjoncteur.

Le raccordement d'un usager sur une extension de ligne de distribution totalement ou partiellement financée par un ou plusieurs autres usagers antérieurs, est calculé conformément aux dispositions du Règlement du Service.

Article XII - DEPLACEMENT DU RESEAU ELECTRIQUE

Le déplacement du réseau électrique nécessaire pour répondre à la demande de service du Client est décidé et réalisé par **AES SONEL** aux frais du demandeur

Article XIII - SYSTEMES DE COMPTAGE ET DE CONTROLE

Les systèmes de comptage et de contrôle regroupent l'ensemble des appareils installés à demeure et raccordés entre eux en vue d'enregistrer les consommations d'énergie au point de livraison d'un Client, et de s'assurer de la conformité de celles-ci au Contrat souscrit par le Client en contrôlant les caractéristiques de la fourniture d'énergie électrique. Ils comprennent :

1. COMPTEUR

a) Utilisation du compteur

L'énergie électrique consommée par un Client est de manière générale mesurée par un Compteur d'un modèle agréé par l'administration chargée des poids et mesures et fourni exclusivement par **AES SONEL**.

Le compteur sera fourni, posé, scellé et entretenu par **AES SONEL** aux frais du Client. Ces frais, facturés mensuellement, sont dénommés « Frais d'entretien et de renouvellement ».

Toute rupture de scellement ou plombage, de même que tous actes ayant pour objet ou pour effet de prendre de l'énergie électrique en dehors des quantités mesurées par le compteur ou de fausser les indications du compteur, donnent lieu à une action de réparation par toute voie de droit, sans préjudice du droit pour **AES SONEL** d'engager immédiatement les poursuites judiciaires et de cesser immédiatement la fourniture de l'énergie électrique. **AES SONEL** fera constater sans autre formalité cette infraction dans un procès-verbal dressé par ses préposés assermentés ou par toute autorité compétente. Les frais de constat, d'interruption et de rétablissement de la fourniture d'énergie sont supportés par le Client. En outre, **AES SONEL** facturera au Client concerné la quantité d'énergie soustraite durant les trois dernières années selon une méthode d'évaluation approuvée par l'ARSEL et qui tiendra compte de l'installation électrique dudit usager et de l'historique de ses consommations.

b) Vérification du compteur

AES-SONEL pourra procéder à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle le jugera utile, sans que cette vérification donne lieu à son profit à aucune redevance en sus de celles prévues au paragraphe a) ci-dessus.

Le Client aura toujours le droit de demander la vérification du compteur aussi souvent qu'il le jugera nécessaire, soit par **AES-SONEL**, soit par un expert désigné d'un commun accord, ou à défaut désigné par ARSEL. Les frais de vérification seront à la charge de **AES SONEL** si le compteur est reconnu inexact, et à la charge du client dans le cas contraire. Le compteur

sera considéré comme exact si la marge d'erreur ne dépasse pas 2% en plus ou en moins.

Si la vérification, quelle qu'en soit le demandeur, fait apparaître une défectuosité de comptage, quelle qu'en soit le sens, affectant la réalité de la facturation, cette dernière doit être régularisée à compter de la date de survenance de l'anomalie ou de défaut, compte tenu des constatations effectuées et éventuellement par référence à des périodes comparables, antérieures ou postérieures à celles concernées par l'anomalie, et rétroactivement sur une période maximale de 36 mois.

Tout acte qui aurait pour but ou pour effet d'empêcher le bon fonctionnement du compteur ou de prendre du courant sans passer par cet appareil serait poursuivi par toutes voies de droit. En plus du paiement du manque à gagner réclamé par **AES SONEL**, le Client devra payer les pénalités, les frais d'expert, et les frais de normalisation relatifs à cet acte.

c) Arrêt ou fonctionnement défectueux du compteur

La consommation pour la période d'arrêt ou de fonctionnement défectueux sera calculée, à défaut d'indications plus précises, d'après l'installation et l'historique de consommation du client. La période sur laquelle porteront les factures à régulariser en conséquence ne pourra excéder 36 mois.

2. DISJONCTEUR

Le disjoncteur permet de contrôler les caractéristiques de la fourniture d'énergie et leur adaptation aux conditions du Contrat souscrit par le Client. Il existe deux types de disjoncteurs :

- a) **Le disjoncteur branchement BT** (ou d'abonné), fourni et entretenu par **AES SONEL**, est un appareil à fonctions multiples qui assure, pour les branchements dont les puissances sont inférieures ou égales à 36kW (60 Ampères en triphasé) :
 - La fonction de coupure au point frontière entre réseau et installation intérieure,
 - La protection contre les courts-circuits,
 - La protection différentielle,
 - La fonction de limitation de la puissance appelée à la valeur de la puissance souscrite.
- b) **Le disjoncteur de type industriel**, fourni et entretenu par le Client, pour les branchements dont les puissances sont supérieures à 36kW (60 Ampères en triphasé).

La puissance utilisée par le Client ne doit pas dépasser la puissance souscrite. Le Client aura toutefois la faculté, pendant toute la durée du Contrat, de modifier sa puissance souscrite.

Tout acte qui aurait pour but ou pour effet d'empêcher le bon fonctionnement du disjoncteur ou de prendre du courant sans passer par cet appareil sera poursuivi par toutes voies de droit.

En plus du paiement du manque à gagner réclamé par **AES SONEL**, le Client devra payer les pénalités, les frais d'expert, et les frais de normalisation relatifs à cet acte.

Article XIV - INSTALLATIONS INTERIEURES

Les installations intérieures sont constituées de tout câble, ligne, instrument ou appareil électrique qui se trouve en aval du point de livraison de **AES SONEL**. Elles commencent à l'aval immédiat des bornes de sortie du disjoncteur (Pour les clients BT dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kW (60 ampères en triphasé), la limite des installations intérieures se situe en amont des bornes d'entrée du disjoncteur de puissance).

Les installations intérieures ne font pas partie du Réseau de Distribution de **AES SONEL**. Elles sont mises en place et entretenues aux frais du Client, et sont sous son entière responsabilité.

AES SONEL peut demander au Client de faire vérifier ses installations intérieures, sous réserve d'indiquer les raisons pour lesquelles ces installations sont susceptibles de perturber le réseau électrique. **AES SONEL** est en droit de refuser d'alimenter un Client s'il constate que ses installations ne sont pas conformes. Le fait qu'un Client soit alimenté ne constitue cependant pas une reconnaissance implicite de la conformité de ses installations.

En cas de désaccord sur l'état des installations intérieures ou sur les mesures à prendre, le différend pourra être soumis à l'ARSEL. (Cf. Article 10 du Règlement du Service)

Conditions Générales du Contrat d'abonnement BT

Article XV - PUISSANCE SOUSCRITE

La puissance souscrite demandée par le Client est déterminée par la somme des puissances de tous les appareils que ce dernier désire faire fonctionner simultanément dans les conditions économiques d'utilisation.

Cette puissance souscrite pourra être révisée, par voie d'Avenant, en fonction de la diminution ou de l'augmentation de la puissance des installations du Client.

Cette révision prendra effet dès le mois de signature de l'avenant.

CHAPITRE 4 : DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

Article XVII - CLAUSES D'EXECUTION DU CONTRAT

1) L'exécution du contrat est subordonnée à l'obtention et au maintien des autorisations administratives pour toutes les canalisations desservant le Client.

2) Le Client sera seul responsable de l'usage fait chez lui du courant électrique et des conséquences du passage du courant dans ses installations, qu'il devra maintenir à ses frais en parfait état d'entretien.

Le Client doit garantir le matériel appartenant à **AES SONEL** contre tous risques d'incendie, quelle qu'en soit l'origine.

La responsabilité de AES SONEL en cas d'incendie ou d'accident résultant du courant électrique ne peut être engagée qu'en cas de faute ou d'inobservation des normes techniques par AES SONEL. Le Client garantit AES SONEL contre tout recours éventuel de ses assureurs pour les cas où la responsabilité de AES SONEL n'est pas engagée.

3) Il est formellement interdit au Client de céder à un tiers, à quelque titre que ce soit, tout ou partie du courant fourni. En cas de non respect de cette disposition, le Client s'expose à la suspension de son alimentation et à des pénalités.

4) Le Client s'engage à utiliser les fournitures d'énergie de **AES SONEL** pour les seuls besoins de son installation.

5) Autres motifs de suspension de la fourniture de l'énergie électrique :

- a. Modification apportée à un branchement existant sans autorisation préalable de **AES SONEL** ;
- b. Vente d'énergie par le Client à des tiers,
- c. Refus d'accès au compteur, aux canalisations et autres appareils constitutifs du branchement par le Client ;
- d. Raccordement mis en service avant la réception de l'installation.
- e. Fraude.

Toute violation des interdictions faites aux paragraphes 3, 4 et 5 ci-dessus exposerait le Client à une suspension de la fourniture d'énergie, sans préjudice pour **AES SONEL** de son droit à engager des poursuites judiciaires.

6) Il est expressément convenu que dans tous les cas où **AES SONEL** adresserait une lettre au Client, la décharge ferait foi pour justifier de l'envoi de la lettre.

Article XVIII - CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE

La puissance souscrite sera tenue à la disposition du Client.

Toutefois **AES SONEL** aura la faculté d'interrompre le service pour l'exploitation, l'entretien et les réparations urgentes que nécessite son matériel dans les conditions prévues par le Règlement du Service.

AES SONEL s'efforcera de réduire dans la mesure du possible le nombre des interruptions inopinées résultant des conditions même de fonctionnement des ouvrages de production, de transport et de distribution d'énergie électrique.

Comme indiqué à l'article II, il appartiendra au Client, s'il le juge utile, de se prémunir contre ces interruptions de fourniture par l'installation de dispositifs de secours.

En cas d'interruption de la fourniture d'énergie AES SONEL est tenue d'informer les clients dans les conditions décrites ci-après :

- en cas d'interruption programmée justifiée par des travaux sur le Réseau, AES SONEL est tenue d'en informer préalablement les clients concernés par voie de presse dans un délai d'au moins 72 heures préalablement à la réalisation desdits travaux ;

- en cas d'interruption d'énergie liée à des incidents ou événements extérieurs (déclenchements de ligne, perturbations atmosphériques, accidents, effondrements de réseau, ou tout autre événement fortuit en dehors du contrôle de AES SONEL), AES SONEL sera tenue d'informer tout client en faisant la demande, sur l'origine de cette interruption dans un délai de 72 heures à compter de la réception de ladite demande.

Article XIX - IMPOTS ET TAXES

Toute taxe relative au présent Contrat sera à la charge du Client.

Au cas où des impôts nouveaux relatifs à la vente, la production, le transport ou la consommation de l'énergie électrique frapperaient **AES SONEL**, cette dernière se réserve le droit de demander une augmentation des tarifs fixés par l'article V ci-dessus. Il sera statué sur cette demande comme il est indiqué à l'article II du Cahier des Charges du Contrat Cadre de Concession et de Licence en matière de révision des tarifs maxima de base.

Les frais d'enregistrement, droits fiscaux et amendes éventuellement perçus seront à la charge de celle des parties qui succombera dans l'instance pour laquelle ils auront été nécessaires.

De convention expresse, les parties attribuent juridiction aux tribunaux de ressort de la localité où se trouve le point de livraison de fourniture d'énergie électrique.

Article XX - RECLAMATIONS-REGLEMENTS DE LITIGES

a) Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit en français ou en anglais par le Client au point commercial **AES SONEL** dont il dépend. A défaut, les délais de réponse de **AES SONEL** fixés au présent Contrat ne lui seront pas opposables et ne pourront pas donner lieu au versement de pénalités.

Les réclamations pour dommages matériels dont la déclaration écrite aura été communiquée au-delà d'un délai de 5 jours ouvrables à compter de la survenance dudit sinistre en zone urbaine et 7 jours ouvrables en zone rurale sont irrecevables.

Les réclamations pour dommages corporels et décès dont la déclaration écrite aura été communiquée au-delà d'un délai de 10 jours ouvrables à compter de la survenance dudit sinistre en zone urbaine et 15 jours ouvrables en zone rurale sont irrecevables.

Dans tous les cas, AES SONEL dispose d'un délai de 30 jours réagir aux réclamations.

b) Règlement de litige

Tout litige opposant **AES SONEL** aux usagers, relatif à ses prestations, pourra faire l'objet d'une procédure de conciliation préalable devant l'**ARSEL**.

En cas de conciliation des parties, à la demande de la partie la plus diligente, l'accord sera constaté par le juge conciliateur compétent

De convention expresse les parties attribuent compétence de juridiction aux tribunaux du ressort de la localité où se trouve le point de livraison de fourniture d'énergie électrique.

Article XXI - REGLEMENT DU SERVICE

Le Règlement du Service complète en tant que de besoin les présentes Conditions Générales.

Date et signature par le Client, "Lu et approuvé"