



**Commission de Régulation du
Secteur de l'Electricité**

REGLEMENT D'APPLICATION N° 08- 2004

Relatif à l'instruction des réclamations des consommateurs

LA COMMISSION DE REGULATION DU SECTEUR DE L'ELECTRICITE,

Vu la loi n°98-29 du 14 avril 1998 relative au secteur de l'électricité, notamment son article 4 ;

Vu le décret n°98-333 du 21 avril 1998 portant organisation et fonctionnement de la Commission de Régulation du Secteur de l'Electricité, notamment son article 12;

Vu le Règlement Intérieur de la Commission adopté le 27 juin 2002, notamment son article 10 ;

Après en avoir délibéré, le 14 décembre 2004,

A adopté le Règlement d'application dont la teneur suit :

PREAMBULE

Aux termes de l'article 4 de la loi n° 98-29 du 14 avril 1998, la Commission a pour objectifs, entre autres, de veiller à la préservation des intérêts des consommateurs et à assurer la protection de leurs droits pour ce qui concerne le prix, la fourniture et la qualité de l'énergie électrique.

A cet effet, elle reçoit et instruit les plaintes des consommateurs.

Le présent règlement d'application décrit les procédures à suivre pour le traitement de ces plaintes.

ARTICLE PREMIER

SAISINE DE LA COMMISSION

Toute réclamation d'un consommateur ou d'une association de consommateurs doit, avant d'être portée devant la Commission, avoir été soumise, au concessionnaire ou au titulaire de licence concerné, conformément à la procédure de réclamation définie dans le Règlement de service de ce dernier, sous peine de rejet par la Commission.

ARTICLE 2

CONTENU DE LA RECLAMATION

Si le concessionnaire ou le titulaire de licence concerné n'a pas répondu de manière satisfaisante aux attentes du demandeur, celui-ci peut soumettre, par écrit, une réclamation à la Commission.

La réclamation doit comporter :

- a) pour les personnes physiques : les nom, prénoms, domicile, profession, nationalité, date et lieu de naissance, et adresse;
- b) pour les personnes morales : la dénomination, la forme, le siège social, le représentant légal et les statuts ;
- c) le numéro de la police d'abonnement du demandeur s'il est abonné ;
- d) une description détaillée de l'objet de la réclamation accompagnée des copies de toutes pièces justificatives ;
- e) si le demandeur les connaît, les références spécifiques de la loi, des règlements, du contrat de concession, de la licence qui sont censées avoir été violées ;
- f) la preuve que le demandeur a soumis la réclamation au concessionnaire ou au titulaire de licence concerné ;
- g) une description, le cas échéant, de la solution souhaitée par le demandeur ;
- h) éventuellement, la réponse ou les solutions apportées ou suggérées par le concessionnaire ou le titulaire de licence concerné.

ARTICLE 3

INSTRUCTION DE LA RECLAMATION

La Commission peut décider de ne pas instruire une réclamation.

Toutefois, le refus d'instruction d'une réclamation par la Commission doit être motivé et notifié par écrit au demandeur ainsi qu'au concessionnaire ou au titulaire de licence.

Si la Commission décide d'instruire la réclamation, elle transmet une copie au concessionnaire ou au titulaire de licence concerné; une copie de la lettre de transmission est adressée au demandeur.

Dans la lettre de transmission, la Commission interpelle le concessionnaire ou le titulaire de licence concerné sur le fond du litige et l'invite à répondre, dans un délai de 14 jours, en indiquant les mesures qu'il a prises pour résoudre le litige.

Suivant la réponse apportée par le concessionnaire ou le titulaire de licence, la Commission peut réunir les parties en vue d'une solution à l'amiable du litige.

A défaut de solution du litige, la Commission peut mener une enquête aux fins d'arbitrage, conformément au Règlement d'application concernant les procédures d'enquête de la Commission. Elle rend sa décision dans un délai de 60 jours après le démarrage de l'enquête.

ARTICLE 4

SUIVI DES RECLAMATIONS SOUMISES A LA COMMISSION

La Commission tient, pour chaque concessionnaire ou titulaire de licence, un registre des réclamations qui lui sont soumises et les résultats du traitement des réclamations.

La Commission peut rendre publics les résultats de l'instruction des réclamations par tous moyens appropriés.

ARTICLE 5

ENTREE EN VIGUEUR

Le présent Règlement d'application entre en vigueur à la date de sa publication dans le Bulletin Officiel de la Commission.

Fait à Dakar, le

Alioune FALL

Président de la Commission

Edmond DIOUF

Ibrahima THIAM

Membre de la Commission

Membre de la Commission