



L'entreprise en charge de l'énergie électrique au Cameroun admet la possibilité que des égarements se glissent dans les factures de ses clients.

« Nous reconnaissons qu'il peut avoir des problèmes chez certains clients. Nous les gérons au cas par cas, et continuons de tirer les leçons pour améliorer nos système et processus », indique le nouveau DG sur le site web de l'entreprise en charge de la distribution de l'énergie électrique au Cameroun. Eric Mansuy répond à la question de savoir ce qui explique souvent qu'en période de délestage, Eneo présente, à la fin du mois, à ses clients des factures comme en période normale.

« Il peut arriver qu'un client estime que ses consommations sont trop élevées. Dans ce cas, comme le prévoit le règlement de service, il devra saisir Eneo via son agence de rattachement ou sur nos plateformes numériques (MyEasylight, Twitter, Facebook, notamment). (...) Par ailleurs, nous avons multiplié les réformes procédurales, organisationnelles et technologiques pour permettre la facturation la plus fidèle possible. C'est ainsi que les compteurs intelligents sont introduits dans le réseau, par exemple », ajoute Eric Mansuy.

Le DG d'Eneo précise que l'une des raisons pour lesquelles l'entreprise a récemment introduit la solution prépayée est de progressivement se défaire de la facturation. Non seulement, le client ne stresse plus dans l'attente d'une facture, mais en plus il est autonome,

change ses habitudes et prend le contrôle de ses consommations, qu'il peut gérer de manière efficiente en activant quand il le faut le levier économie d'énergie.

Néanmoins insiste le Eric Mansuy, pour ce qui est de la facturation, « il est important de préciser qu'une facture ne comptabilise que ce que le client a effectivement consommé. Quand vous n'êtes pas alimenté, votre compteur ne tourne pas ».