

## 6. Facturation du compte d'électricité

Une facture doit être réglée avant, ou à la date indiquée sur le document. La facture d'électricité est envoyée à tous les clients du CEB mensuellement. Elle représente le relevé de compte du client avec le CEB, et où sont énumérées toutes ses transactions (comme des débits et des crédits) pendant la période indiquée.

Veuillez contacter le bureau « Service Clientèle » le plus proche, si vous avez des difficultés à comprendre votre facture.

Veuillez consulter notre site Web pour diverses catégories de tarifs à : URL [http:// www.ceb.intnet.mu](http://www.ceb.intnet.mu) ou contactez le bureau « Service Clientèle » le plus proche.

## 7. Comment payer vos factures?

Toute une gamme de modes de paiement est à la disposition de nos clients pour leur convenance :

- Par prélèvement bancaire automatique ;
- En liquide aux comptoirs du CEB, à travers l'île. Dans ce cas faites le paiement entre le 8 et le 25 de chaque mois afin de vous éviter une longue attente au guichet ;
- Aux caisses de la Mauritius Post Ltd ;
- À quelques bureaux du CWA (veuillez consulter notre site Web) ;
- En envoyant des chèques bancaires au siège social du CEB à Curepipe (la date du paiement sera estimée être la date où le chèque est reçu pour le CEB).
- Par paiement électronique (veuillez consulter notre site Web) ;

## 8. Réclamations et demandes de renseignements :

Le CEB s'engage à répondre aux réclamations et aux demandes de renseignements des clients d'une façon courtoise et efficace. Les clients peuvent nous contacter de diverses façons :

- Par téléphone de 8h30 à 16h00 ;
- En visitant nos Centres de « Service Clientèle », selon le tableau suivant (de 8h30 à 16h00) ;
- En écrivant au : **Senior Customer Services Officer CEB, Route Royale, Curepipe.**
- Par e-mail à l'adresse suivante: [customerservice@ceb.intnet.mu](mailto:customerservice@ceb.intnet.mu)

Section	Téléphone	Fax	Section	Téléphone	Fax
Bambous	452 1526	-	Pamplemousses	243 7525	243 3748
Bramsthan	413 2589	413 2336	Port-Louis	210 9022	212 3301
Curepipe	601 1240	675 7963	Quatre-Bornes	467 0723	465 0446
Flacq	413 1352	-	Rivière du Rempart	412 4295	-
Goodlands	283 9516	283 7279	Rose-Hill	401 2000	464 7453
La Mivoie	483 6145	483 5099	Souillac	625 5544	625 5757
Mahébourg	631 3924	631 9470	Rodrigues	832 0210	831 2405

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après les démarches et contacts indiqués ci-dessus, veuillez prendre contact avec le CEB au siège social en prenant rendez-vous avec le Manager du « Service Clientèle » à l'adresse suivante :

CEB, Route Royale, Curepipe.

Tel : + 230 601 1100 Fax : + 230 675 7958

E-mail : [customerservice@ceb.intnet.mu](mailto:customerservice@ceb.intnet.mu)

Le CEB s'engage à répondre aux réclamations et aux demandes de renseignements des clients d'une façon courtoise et efficace.

### 8.1 Rapporter des pannes d'électricité et des urgences :

Le CEB s'engage à répondre aux appels des clients d'une façon courtoise et efficace. Toute coupure d'électricité planifiée par le CEB est communiquée au public par les médias.

Si des clients n'ont pas d'électricité et remarquent que leurs voisins en ont, nous leur conseillons de vérifier leurs fusibles ou leurs disjoncteurs. Vérifiez tout d'abord si le disjoncteur principal du CEB n'a pas déclenché.

(i) Si le disjoncteur a déclenché, réenclenchez le :

- si le courant revient, tout est pour le mieux
- si le disjoncteur déclenche de nouveau, cela indique qu'il y a un défaut dans votre installation et non dans le système du CEB. Dans un tel cas ne téléphonez surtout pas au CEB. Faites plutôt appel à votre électricien pour les réparations nécessaires.

(ii) Si le disjoncteur n'a pas déclenché, vérifiez tout d'abord les fusibles ou disjoncteurs de votre installation. Si les fusibles ont sauté ou les disjoncteurs ont déclenché, cela indique un défaut dans votre installation.

(iii) Par ailleurs s'ils sont tous en état de fonctionnement, cela indique une panne d'électricité du CEB. Veuillez alors composer le 130 pour rapporter cette panne en urgence.

Le '130' est disponible 24h/24 et 7j/7. Le CEB s'efforcera de résoudre vos problèmes et de rétablir votre alimentation en électricité en moins de 24 heures. Le service de dépannage est assuré à travers l'île pendant toute la journée jusqu'à 20 heures, y compris les week-ends et les jours fériés. Pendant la nuit, à partir de 20 heures, nous disposons d'un service restreint qui n'intervient qu'en cas d'accident ou de panne majeure.

Veuillez noter que ce service est aussi restreint en cas de force majeure.

### 9. Le CEB fera tous les efforts possibles.

De temps à autre, exceptionnellement, le CEB ne peut satisfaire les demandes de service des clients. Celles-ci comprennent, par exemple, des situations où le CEB ne peut avoir accès aux locaux ou résidences pendant des cyclones, des cas d'urgence, des interruptions majeurs à l'alimentation d'électricité, et en conséquence de certaines actions de tierces personnes (comme des actes de vandalisme) ou dans des situations dangereuses. Bien que nous ne puissions offrir aucune garantie dans ces cas, le CEB, cependant, s'engage à faire tous ses efforts pour offrir le meilleur service possible à ses clients.



## 1. Objectifs de cette Charte

Les principaux objectifs de cette Charte sont d' :

- informer les clients de leurs droits et devoirs, ainsi que les services qu'offre le CEB ;
- établir des normes opérationnelles du service que pourvoit le CEB dans le but de satisfaire les attentes de ses clients.

## 2. Le Rôle du CEB

Le CEB fut créé le 8 décembre 1952, conformément au Central Electricity Board Act (1952). Les principales responsabilités et fonctions du CEB sont de : planifier et mettre à exécution des projets de développement dans le but de promouvoir, coordonner et améliorer la génération, la transmission, la distribution et la vente d'électricité, pour tout besoin à travers l'île Maurice, selon la demande.

## 3. Obtenir l'aval du CEB pour tout permis de construction

Les documents suivants doivent être présentés pour obtenir l'approbation du CEB pour tous permis de construction. La personne faisant une demande, ou le promoteur, doit formuler et présenter une demande à n'importe quel comptoir du « service clientèle » du CEB, et fournir les documents suivants:

- Deux copies de dessins (dimensions A3), comprenant un plan de l'endroit, un plan du site en question, une vue d'ensemble, et une vue d'une des deux élévations voisines à des chemins d'accès, à côté du terrain;
- Une carte d'identité nationale et les coordonnées de la personne faisant la demande. De plus, des clients, qui ont déjà un compte d'électricité du CEB doivent fournir la référence du compte Numéro Business Partner (BP).
- Une somme de Rs 375<sup>†</sup> doit être versée, en même temps que la demande fait au CEB, pour les frais administratifs qui se rattachent à la demande (ces frais sont sujets à être revus périodiquement).

## 4. Comment souscrire un abonnement résidentiel ?

Bien avant la date prévue pour votre emménagement, il vous faut faire une demande d'abonnement dans le but de nous faire connaître, entre autres, la liste de tous vos appareils électriques.

Pour brancher un service résidentiel, une demande doit être faite en personne ou par écrit, et les documents suivants présentés par le demandeur :

- (a) La carte d'identité de la personne faisant la demande ;
- (b) Selon les spécificités de la demande :
  - Soit une copie de son titre de propriété ;
  - Soit une copie de son contrat, si le demandeur habite sur un terrain appartenant à l'Etat ;
  - Soit une copie du transfert, si le terrain a été transféré au demandeur ;
  - Soit une lettre de permission du propriétaire, si le client est locataire, de même qu'une copie du titre de propriété du propriétaire.

- (c) Un permis de développement à titre résidentiel où c'est nécessaire;
- (d) La liste d'appareils électroménagers à être branchés.

Pour toute autre situation, veuillez contacter l'un de nos Centres de Service Clientèle.

## 5. Connecter les clients

### 5.1. Faire une demande pour un compteur

Lorsqu'on fait une demande pour un compte d'électricité auprès du CEB, celui-ci remet un numéro BP (Business Partner) au client, que le (la) client (e) devra citer lorsqu'il/elle se mettra en contact avec le CEB.

Un technicien du CEB visitera le site concerné par la demande d'électricité dans cinq jours ouvrables, suite à la demande. Là où le CEB est en mesure de fournir de l'électricité, le technicien informera le demandeur des travaux que devront être effectués par un électricien qualifié. **Il est important de noter que l'installation d'un disjoncteur différentiel est obligatoire.**

À la fin des travaux stipulés, le demandeur doit informer le « Service Clientèle » de n'importe quel bureau « Service Clientèle » du CEB, en se présentant en personne, en téléphonant ou par courrier (les adresses et coordonnées sont accessibles dans l'annuaire de téléphone ou sur le site Web : [www.ceb.intnet.mu](http://www.ceb.intnet.mu)). Le technicien visitera ensuite, pour la deuxième fois, le site dans cinq jours ouvrables, afin de s'assurer qu'on ait respecté les normes et afin de vérifier la qualité des travaux.

### 5.2 Brancher la maison sur le système électrique (alimentation domestique)

Si les travaux entrepris sous l'en-tête 5.1 respectent les normes, on demandera au demandeur de payer des frais de raccordement et un dépôt (voir le tableau qui suit). Après paiement de ce dépôt, le CEB s'efforcera de brancher l'électricité sur les lieux dans dix jours ouvrables. Une facture d'électricité sera envoyée au client après environ deux mois, suite à la connexion.

#### Frais de connexion et dépôt pour les tarifs domestiques

Item	Monophasé (Roupiés)	Triphasés sans transformateurs électriques (Roupiés)	Triphasés avec transformateurs électriques (Roupiés)
Dépôt	200 (Tarif 110)	-	-
Dépôt	600 (Tarif 120)	-	-
Dépôt	1200 (Tarif 140)	1200	1200
Frais de connexion	750	1500	3000

† Ces frais sont sujets à être revus à n'importe quel moment, Selon la décision du Board

### 5.3 Absence d'un réseau électrique

Si votre maison se situe loin du réseau de basse tension ou dans une région non électrifiée, il sera alors nécessaire d'étendre le réseau existant pour pouvoir l'alimenter. Des frais administratifs sont applicables pour évaluer le prix de l'extension du réseau.

Une fois le coût des travaux déterminé, le demandeur devra s'en acquitter afin que le CEB puisse étendre le réseau jusqu'au site concerné et réaliser le branchement.

Le délai pour la réalisation de ce projet par le CEB ne devrait pas normalement dépasser six mois. Par ailleurs, si vous êtes disposé à encourir les frais pour que les travaux se fassent au plus vite, veuillez consulter le Chef de Service Clientèle de votre localité pour en connaître les modalités.

### 5.4 Déconnecter l'alimentation en électricité:

- (a) Tout client qui désire résilier son contrat d'électricité, doit faire une demande pour que le CEB déconnecte son alimentation en électricité. Cependant, toutes les factures en souffrance doivent être réglées avant la résiliation du dit contrat.
- (b) Toutes ventes de propriété ayant un compteur d'électricité doivent être communiquées au CEB par le vendeur.
- (c) L'alimentation en électricité à la résidence/maison du client sera interrompue par le CEB :
  - Si le client n'a pas payé sa facture avant la date due;
  - Si le client a consommé de l'électricité d'une façon illégale;
  - Si l'installation électrique du client est jugée dangereuse;
  - Si les officiers du CEB n'ont pas accès au compteur d'électricité trois mois de suite pour le relevé du compteur, et que le compteur demeure inaccessible, malgré une requête écrite du CEB.

### 5.5 Reconnecter l'alimentation en électricité :

Si l'alimentation en électricité a été interrompue pour cause de non-paiement, le client devra payer des frais de reconnexion de Rs 450 avant 15 jours. Passée cette date, le compte sera fermé. Le CEB prendra des mesures légales pour obtenir toutes les sommes impayées.

Une fois le compte fermé, le client devra suivre les procédures indiquées ci-dessus sous 4.0 et 5.1, pour ouvrir un nouveau compte d'électricité.

