

REPUBLIQUE DU BENIN
PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE



AUTORITE DE REGULATION DE L'ELECTRICITÉ
CONSEIL NATIONAL DE REGULATION

RÈGLEMENT N°2025-003/CNR/ARE PORTANT GESTION DES
RECLAMATIONS, PLAINTES ET LITIGES

Avril 2025

Handwritten signature and initials in blue ink.

SOMMAIRE

PRÉAMBULE.....	4
CHAPITRE 1 ^{er} : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
Article 1 ^{er} : Objet et Champ d'application.....	6
Article 2 : Rôle du Comité de Règlement des Différends.....	7
Article 3 : Saisine – Recevabilité de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.....	7
CHAPITRE 2 : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET PLAINTES.....	9
Article 4 : Obligations des titulaires de titre d'exploitation	9
Article 5 : Délais d'instruction des réclamations et des plaintes.....	9
Article 6 : Complément d'informations	10
Article 7 : Investigations - Mesures correctives	10
CHAPITRE 3 : PROCEDURE DE CONCILIATION.....	11
ARTICLE 8 : Initiative de conciliation – Forme - Contenu de la requête	11
ARTICLE 9 : Saisine du Comité de Règlement des Différends	12
ARTICLE 10 : Désignation d'un rapporteur.....	12
ARTICLE 11 : Notification écrite - Communications - Délais	13
ARTICLE 12 : Principe du contradictoire – Collaboration des parties avec l'Autorité de Régulation de l'Électricité.....	13
ARTICLE 13 : Rôle du Conseil National de Régulation	13
ARTICLE 14 : Réunions de conciliation.....	14
ARTICLE 15 : Représentation et assistance.....	14
ARTICLE 16 : Confidentialité	14
ARTICLE 17 : Communication entre l'Autorité de Régulation de l'Electricité et les parties	15
ARTICLE 18 : Suggestions pour la résolution de litiges.....	15
ARTICLE 19 : Accord règlement amiable du litige.....	15
ARTICLE 20 : Fin de la procédure de conciliation	15
ARTICLE 21 : Frais de conciliation	16
ARTICLE 22 : Droit de recours	16
ARTICLE 23 : Suivi des réclamations, des plaintes et litiges.....	16
ARTICLE 24 : Entrée en vigueur du règlement.....	16
ARTICLE 25 : Publication du règlement	17



L'AUTORITE DE REGULATION DE L'ELECTRICITE,

- Vu la Directive de la CEDEAO C/DIR/1/06/13 du 21 juin 2013 sur l'organisation du marché régional de l'électricité ;
- vu le Code Bénino-Togolais de l'Électricité du 10 février 2015 ;
- vu la Loi n° 2020-05 du 1^{er} avril 2020 portant code de l'électricité en République du Bénin ;
- vu la Loi n° 2020-20 du 02 septembre 2020 portant création, organisation et fonctionnement des entreprises publiques en République du Bénin ;
- vu la Loi n° 2020-26 du 29 septembre 2020 portant code des marchés publics en République du Bénin ;
- vu la Loi n° 2024-30 du 23 juillet 2024 portant cadre juridique du partenariat public-privé en République du Bénin ;
- vu le Décret n° 2009-182 du 13 mai 2009 portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation de l'Électricité ;
- vu le Décret n° 2015-074 du 27 février 2015 portant modification des articles 3, 8, 18 et 19 du Décret n° 2009-182 du 13 mai 2009 ;
- vu le Décret n°2019-446 du 09 octobre 2019 portant modification du Décret n°2015 – 074 du 27 Février 2015 ;
- vu le Décret n° 2021-596 du 12 novembre 2021 portant modalités de déclaration et d'octroi d'autorisation pour les installations d'autoproduction d'électricité en République du Bénin ;
- vu le Décret 2022-474 du 03 août 2022 portant réglementation de l'électrification hors-réseau en République du Bénin ;
- vu le Décret n° 2024-849 du 18 mars 2024 portant nomination au Conseil national de l'Autorité de Régulation de l'Électricité ;
- vu le Règlement Intérieur du Conseil National de Régulation de l'Autorité de Régulation de l'Électricité adopté le 28 décembre 2016 ;

Après en avoir délibéré, le 03 avril 2025



A adopté le Règlement dont la teneur suit :

PRÉAMBULE

Aux termes des dispositions de l'article 10 de la loi n°2020-05 du 1^{er} avril 2020 portant code de l'électricité en République du Bénin, « *l'Autorité de Régulation de l'Électricité concilie les parties en cas de litiges afférents à un titre d'exploitation* ».

L'article 15 de la même loi précise que « *l'Autorité de Régulation de l'Électricité* :

- *rend des avis à la suite d'une demande émise soit par l'administration, soit par une organisation professionnelle ou par une association de consommateurs ou par toute personne physique ou morale ayant intérêt, qualité et capacité pour agir ;*
- *règle à l'amiable les litiges entre les acteurs du secteur de l'électricité ;*
- *prend des décisions motivées sur les différends qui lui sont soumis relatifs au respect ou à la révision des règlements qu'elle a édictés tant en matière technique que tarifaire ».*

Le présent règlement décrit la procédure de traitement des plaintes et réclamations des clients par l'Autorité de Régulation de l'Électricité. Il décrit également la procédure à mettre en œuvre pour la conciliation des parties à un litige afférant au domaine de compétence de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

CHAPITRE 1^{er} : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1^{er} : Définitions

Au titre du présent règlement, les termes suivants sont définis comme suit :

- **acte interruptif de prescription** : tout acte juridique ou judiciaire par exemple, une lettre de relance, une demande en justice, une mise en demeure, une reconnaissance de dette qui a pour effet de faire repartir le délai de prescription à zéro ; c'est-à-dire interrompt le délai de prescription. Le délai recommence entièrement à courir. La prescription désigne l'extinction d'un droit par l'écoulement d'un délai fixé par la loi ;
- **différend** : un désaccord, une contestation ou une querelle entre deux ou plusieurs parties sur un point précis, résultant d'une divergence d'opinions, d'intérêts ou de droits. Il implique une opposition et une absence d'accord. Avant la saisine du juge, on parle d'un simple différend ou d'un conflit de prétentions. C'est aussi une situation de désaccord qui nécessite souvent une tentative de résolution pour éviter une escalade ou des conséquences négatives. Il existe de

nombreux moyens de résoudre un différend, allant de la négociation amiable à des procédures plus formelles comme la médiation, la conciliation ou l'arbitrage, voire le recours à la justice ;

- **Diligences Spéciales** : niveau de soin et de précaution exceptionnellement élevé requis dans certaines situations juridiques spécifiques. Diligence spéciale fait référence à un degré particulièrement élevé de soin, de prudence et d'activité qu'une personne est tenue d'apporter dans l'exécution de certaines obligations ou dans l'exercice de certains droits, en raison de la nature spécifique de la situation, des risques encourus ou de la qualité des personnes concernées ;
- **jour férié** : jour légalement reconnu comme jour de fête publique, civile ou religieuse. Il peut être travaillé ou non selon la loi, les conventions collectives ou les usages ;
- **jour ouvrable** : jour de la semaine où l'on peut légalement travailler ;
- **jour ouvré** : jour pendant lequel un salarié travaille effectivement dans l'entreprise, c'est-à-dire où il accomplit sa prestation de travail. Cela exclut les jours de repos hebdomadaire, les jours fériés chômés, etc. ;
- **litige** : une contestation née d'un désaccord entre deux ou plusieurs parties portant sur un droit, une obligation ou une situation juridique, susceptible d'être portée devant un juge ou tout autre organe habilité par la loi à le trancher et pouvant faire l'objet d'une transaction. On parle de litige lorsqu'une personne ne peut obtenir amiablement la reconnaissance d'une prérogative qu'elle croit avoir et qu'elle envisage de saisir un tribunal pour lui soumettre sa prétention. Le litige apparaît généralement lorsque la réclamation ou la plainte n'a pas abouti, et qu'une des parties saisit une juridiction ou tout autre organe habilité par la loi à le trancher par un mode alternatif de règlement ;
- **plainte** : acte par lequel une personne physique ou morale s'adresse à une autorité afin d'obtenir ce qu'il estime être son dû, de faire respecter son droit. La plainte peut désigner les revendications ou récriminations adressées directement à la personne physique ou morale dont on se plaint ;
- **réclamation** : démarche formelle par laquelle une personne physique ou morale demande l'annulation, la révision, ou la réparation d'une décision ou d'une situation qu'elle considère comme irrégulière ou injuste. On parle de réclamation lorsqu'il n'y a pas encore de recours juridictionnel.

Article 2 : Objet et Champ d'application

Le présent règlement a pour objet de fixer les procédures de traitement des réclamations et plaintes à l'encontre des titulaires de titre d'exploitation ainsi que celles du règlement à l'amiable des litiges entre les acteurs du secteur de l'électricité.

Le présent règlement s'applique à toute réclamation, plainte ainsi qu'aux litiges relevant du champ de compétence de l'Autorité de Régulation de l'Électricité. Il s'applique, notamment aux :

- réclamations et plaintes des clients de tout titulaire de titre d'exploitation sur l'ensemble du territoire national ;
- litiges découlant des activités des titulaires de titre d'exploitation sur l'ensemble du territoire national ;
- litiges afférents à la délivrance, à l'exécution, à la résiliation ou au retrait d'un titre d'exploitation ;
- litiges afférents à l'interprétation et l'application de la législation relative au fonctionnement et à l'organisation du service public d'électricité opposant les titulaires de titre d'exploitation ou ceux-ci et leurs clients ;
- recours exercés par les candidats ou soumissionnaires ou demandeurs dans le cadre des procédures de mise en œuvre en vue de l'obtention d'un titre d'exploitation d'une activité réglementée ;
- différends relatifs au respect ou à la révision des règlements édictés par l'Autorité de Régulation de l'Électricité tant en matière technique que tarifaire.

Une réclamation, une plainte ou un litige n'entre dans la compétence de l'Autorité de Régulation de l'Électricité, qu'à une double condition portant sur la qualité de la personne qui saisit l'Autorité de Régulation de l'Électricité et l'objet du litige. L'Autorité de Régulation de l'Électricité peut être saisie par :

- un client de tout titulaire de titre d'exploitation ;
- un client ou un mandataire désigné, à cet effet, à l'encontre d'un titulaire de titre d'exploitation ;
- un titulaire de titre d'exploitation ;
- toute personne physique ou morale dans l'obligation de satisfaire à la réglementation du service public d'électricité ou ayant un intérêt légitime à l'application de la réglementation du service public d'électricité ;
- et plus généralement l'administration, une organisation professionnelle ou une association de consommateurs ayant intérêt, qualité et capacité pour agir.

Les réclamations, plaintes ou litiges portent sur l'accès, la fourniture ou l'utilisation, notamment :

- en matière d'accès aux réseaux électriques : sur un refus d'accès ou sur un désaccord sur la conclusion, l'interprétation ou l'exécution des contrats et conventions d'accès aux réseaux, ou des contrats d'achat d'électricité conclus par le gestionnaire du réseau de transport avec les producteurs et les fournisseurs pour compenser les pertes liées à l'acheminement de l'électricité ou assurer la disponibilité et la mise en œuvre des services et réserves nécessaires au fonctionnement du réseau ;
- en matière de distribution de l'énergie électrique : sur la qualité du produit et la qualité du service, les tarifs appliqués, la facturation.

Article 3 : Rôle du Comité de Règlement des Différends

Le Comité de Règlement des Différends est chargé d'instruire les réclamations, plaintes et litiges de toute personne physique ou morale intéressée relevant du champ de compétence de l'Autorité de Régulation de l'Électricité tel que précisé à l'article 1^{er}. Il est également chargé de mettre en œuvre la procédure de conciliation des parties à un litige. Une décision du Président de l'Autorité de Régulation de l'Électricité précise la composition, l'organisation et le fonctionnement du Comité de Règlement des Différends.

Article 4 : Saisine – Recevabilité de l'Autorité de Régulation de l'Électricité

Pour être recevable, la réclamation, la plainte ou la demande de règlement amiable d'un litige doit contenir les éléments nécessaires à son instruction et son objet doit relever de la compétence de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

Préalablement à toute saisine de l'Autorité de Régulation de l'Électricité, le plaignant doit avoir épuisé toutes les voies de réclamation et de recours relatives à la gestion des plaintes et au règlement des litiges mises en place par tout titulaire de titre d'exploitation du service public d'électricité.

Tout utilisateur du service public d'électricité peut saisir l'Autorité de Régulation de l'Électricité, directement ou par le biais d'une association de consommateurs de son choix.

La saisine de l'Autorité de Régulation de l'Électricité est rédigée en français, signée par son auteur et adressée au Président de l'Autorité de Régulation de l'Électricité. L'Autorité de Régulation de l'Électricité peut être saisie par :

- lettre recommandée avec accusé de réception ;

- dépôt au secrétariat administratif de l'Autorité de Régulation de l'Électricité contre récépissé ;
- tout autre moyen permettant d'attester la date de réception ;
- dépôt en version électronique dans un format usuel de type « Portable Document Format » (PDF) sur le site internet de l'Autorité de Régulation de l'Électricité via l'adresse : <https://are.bj> ou à l'adresse info@are.bj.

Si elle est déposée au format papier, la saisine comporte deux (02) exemplaires, auxquels s'ajoutent autant d'exemplaires que de personnes mises en cause par le demandeur.

À cet effet, la saisine adressée à l'Autorité de Régulation de l'Électricité doit comporter au minimum :

- pour les personnes physiques : les nom et prénom(s), le domicile, la profession, la nationalité, la date et le lieu de naissance, l'adresse (géographique, électronique, postale, etc.), le(s) numéro(s) de téléphone sur le(s)quel(s) le plaignant peut être joint, les preuves ou indications attestant de l'existence d'un contrat d'abonnement, le cas échéant, y compris le numéro de police entre le plaignant et le titulaire du titre d'exploitation du service public d'électricité visé par la réclamation, la plainte ou la demande de règlement amiable du litige, la dénomination du titulaire du titre d'exploitation, l'exposé clair des faits, les moyens invoqués, les prétentions et tous autres documents ou pièces fournis à l'appui de la requête ;
- pour les personnes morales : la dénomination, la forme juridique, le siège social, l'adresse complète, les nom et prénom(s) du représentant légal, le nom et la qualité de la personne ayant signé la réclamation, la plainte ou la demande de règlement amiable du litige, le numéro de la police d'abonnement du demandeur s'il est abonné, la dénomination du titulaire du titre d'exploitation du service public d'électricité, l'exposé clair des faits, les moyens invoqués, les prétentions et tous autres documents ou pièces fournis à l'appui de la requête.

Quel que soit le mode de saisine utilisé, le demandeur veille à ce que sa préoccupation soit énoncée de façon concise et précise. Le plaignant doit joindre à sa plainte la preuve qu'il a épuisé toutes les voies de recours auprès de l'opérateur.

Sauf dispositions légales contraires, l'Autorité de Régulation de l'Électricité ne peut être saisie de faits remontant à plus de cinq (05) ans, s'il n'a été pris auparavant aucun acte interruptif de prescription tendant à leur dénonciation, leur constatation, leur instruction ou encore leur sanction.

Lorsque la saisine comporte l'ensemble des éléments précités, elle est enregistrée et numérotée.

En cas de saisine irrégulière pour défaut de conformité aux prescriptions du présent article, le demandeur est invité par le Président de l'Autorité de Régulation de l'Électricité à la régulariser aux termes d'un courrier.

CHAPITRE 2 : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET PLAINTES

Article 5 : Obligations des titulaires de titre d'exploitation

Tout titulaire de titre d'exploitation du service public d'électricité a l'obligation de :

- mettre en place un service client efficace pour la gestion des réclamations et des plaintes de ses clients. Ce service doit fonctionner suivant des procédures clairement décrites et documentées, des principes de gratuité, de non-discrimination, de célérité et être parfaitement adapté au contexte national ;
- accuser réception de toute réclamation ou plainte dans un délai de quinze (15) jours ouvrables en précisant un calendrier de traitement dont le terme ne peut excéder soixante (60) jours ouvrables suivant la complexité du problème posé. Ce délai court du premier jour ouvré suivant la réception de la réclamation ou de la plainte par l'unité de gestion des plaintes mise en place à cet effet. Si après ce délai aucune suite n'est donnée à la réclamation ou à la plainte du client ou si le plaignant n'est pas satisfait des solutions apportées par le titulaire de titre d'exploitation, il peut saisir l'Autorité de Régulation de l'Électricité ;
- désigner au sein de son unité de gestion des plaintes, un point focal chargé d'être en relation avec l'Autorité de Régulation de l'Électricité ;
- fournir à l'Autorité de Régulation de l'Électricité au 31 janvier de chaque année les informations et les statistiques des réclamations et des plaintes ainsi que les traitements qui en ont été faits au cours de l'année précédente.

Article 6 : Délais d'instruction des réclamations et des plaintes

Pour toutes réclamations ou plaintes reçues, l'Autorité de Régulation de l'Électricité dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrables pour en accuser réception et en informer le titulaire du titre d'exploitation. Ce délai commence à courir le premier jour ouvrable suivant la réception de la plainte.

Lorsqu'à l'évidence, l'Autorité de Régulation de l'Électricité est incompétente pour donner suite à la réclamation ou à la plainte, elle dispose du même délai pour en informer le plaignant.

L'Autorité de Régulation de l'Électricité peut décider de ne pas instruire une réclamation ou une plainte. Toutefois, le refus d'instruction doit être motivé et notifié par écrit au demandeur toujours dans un délai de quinze (15) jours ouvrables.

Une fois reçue, la réclamation ou la plainte en état d'être instruite est traitée dans un délai ne dépassant pas trente (30) jours ouvrables. Dans l'hypothèse où des Diligences Spéciales sont nécessaires, ce délai est prorogé de trente (30) jours ouvrables. Dans le cadre du traitement des réclamations ou des plaintes, la collaboration du titulaire du titre d'exploitation du service public d'électricité concerné ainsi que celle du plaignant sont requises. À cet effet, les points focaux désignés par les titulaires des titres d'exploitation peuvent être contactés par appel téléphonique, par mail ou par tout autre moyen.

Article 7 : Complément d'informations

Lorsque l'objet de la réclamation ou de la plainte n'est pas récurrent et si les allégations du plaignant ne peuvent être directement vérifiées par le Comité de Règlement des Différends, le titulaire du titre d'exploitation est saisi pour complément d'informations. Le délai de réponse à cette demande de l'Autorité de Régulation de l'Électricité dans le cadre de l'instruction des réclamations et des plaintes ne doit excéder dix (10) jours ouvrables.

Le Comité de Règlement des Différends fait ses analyses sur la base des informations fournies par le titulaire du titre d'exploitation du service public d'électricité. Dans le cas où ces informations se révèlent incomplètes, le titulaire du titre d'exploitation est relancé pour complément d'informations.

Article 8 : Investigations - Mesures correctives

Lorsque l'objet de la réclamation ou de la plainte n'est pas récurrent ou si les allégations du plaignant peuvent être directement vérifiées, la plainte fait l'objet d'investigations par le Comité de Règlement des Différends.

Si aux termes des investigations, les faits sont avérés, le titulaire du titre d'exploitation en cause est saisi pour s'expliquer et pour indiquer les mesures correctives à apporter ainsi que les délais pour y remédier qui ne sauraient dépasser soixante (60) jours ouvrables. Le Comité de Règlement des Différends vérifie l'effectivité des mesures correctives préconisées à l'issue du délai fixé au titulaire du titre d'exploitation pour se conformer à ses obligations.

Si la réclamation ou la plainte a un caractère récurrent ou dénote d'une violation par un titulaire d'un titre d'exploitation de ses obligations conventionnelles, elle fait l'objet d'une

procédure d'enquêtes. Les rapports desdites enquêtes sont traités conformément aux procédures en vigueur au sein de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

Le traitement d'une réclamation ou d'une plainte peut aboutir à un règlement amiable. En cas de règlement amiable, il est dressé un procès-verbal signé par les parties et l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

En cas de non-accord, l'Autorité de Régulation de l'Électricité peut se prononcer sur la plainte par une décision immédiatement notifiée aux parties et qui s'impose à elles.

Dans le cas contraire, la demande est reversée dans un dossier de contrôle plus élargi pouvant aboutir à l'application d'une sanction prévue par la loi. En cas d'infraction pénale, le Président de l'Autorité de Régulation de l'Électricité saisit le Procureur de la République territorialement compétent des faits qui sont susceptibles de recevoir une qualification pénale.

Quelle que soit la suite réservée à une réclamation ou à une plainte, une réponse est adressée au plaignant par l'Autorité de Régulation de l'Électricité sur proposition du Comité de Règlement des Différends.

CHAPITRE 3 : PROCEDURE DE CONCILIATION

ARTICLE 9 : Initiative de conciliation – Forme - Contenu de la requête

9.1 La partie demanderesse qui requiert l'initiative d'une procédure de conciliation par l'Autorité de Régulation de l'Électricité dans un litige :

- soumet une requête écrite de conciliation à l'Autorité de Régulation de l'Électricité ;
- envoie une invitation écrite de conciliation du litige auprès de l'Autorité de Régulation de l'Électricité à la partie défenderesse contre laquelle la demande est présentée en identifiant l'objet du litige à charge pour l'Autorité de Régulation de l'Électricité de transmettre cette demande à l'autre partie dans les trois (03) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

9.2 La requête de conciliation soumise à l'Autorité de Régulation de l'Électricité et l'invitation envoyée doivent spécifier : les parties en litige, un résumé des faits, les dispositions de la loi concernées par le litige si possible, la solution proposée ainsi que le fondement de cette solution et toute autre documentation pouvant appuyer la demande.

ARTICLE 10 : Saisine du Comité de Règlement des Différends

Dès la réception et l'enregistrement d'une requête de toute partie d'entamer une procédure de règlement de litige, le Président de l'Autorité de Régulation de l'Électricité transmet la requête au Comité de Règlement des Différends qui met en œuvre la présente procédure de conciliation.

ARTICLE 11 : Désignation d'un rapporteur

Le Comité de Règlement des Différends désigne en son sein un rapporteur. Le rapporteur désigné par le Comité de Règlement des Différends est un membre du personnel de l'Autorité de Régulation de l'Électricité. Le rapporteur répond dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la requête envoyée par le demandeur. Il fixe le nombre et le planning des réunions de conciliation considérées comme appropriées pour assister les parties dans le règlement amiable du litige. Il établit dans un délai de huit (08) jours ouvrables un rapport motivé qu'il soumet au Comité de Règlement des Différends. Si le Comité de Règlement des Différends considère que les conditions requises pour l'initiation d'une procédure de conciliation ne sont pas réunies, la demande est rejetée. Toute décision adoptée par le Comité de Règlement des Différends dans le cadre du présent article doit établir les raisons la justifiant.

Sur la base de ce rapport, le Président de l'Autorité de Régulation de l'Électricité invite, dans un délai de cinq (05) jours ouvrables, les parties à une séance de travail au cours de laquelle il leur notifie la procédure et le calendrier du règlement du litige.

Le défendeur envoie une réponse écrite dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de l'invitation du demandeur. La réponse est envoyée au demandeur et à l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

Si le défendeur rejette l'invitation ou s'il ne répond pas dans le délai mentionné, l'Autorité de Régulation de l'Électricité dresse un procès-verbal de non conciliation. Dans ce cas, le demandeur peut soumettre le litige à la juridiction compétente.

La réponse du défendeur doit spécifier les mêmes informations requises dans la requête écrite de conciliation du demandeur, incluant une réponse concise aux réclamations ou plaintes, toute solution proposée à toutes les réclamations du demandeur et toute autre documentation qu'il souhaite utiliser afin d'étayer son cas.

Si un rapporteur est indisponible ou n'est plus en capacité d'agir dans un litige, le Comité de Règlement des Différends désigne un autre rapporteur dans un délai de cinq (5) jours.

La procédure de conciliation du litige est suspendue jusqu'à ce qu'un nouveau rapporteur soit désigné.

ARTICLE 12 : Notification écrite - Communications - Délais

Toute notification, proposition ou communication est envoyée par écrit par tout moyen établi par l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

Toute notification, proposition ou communication est considérée comme avoir été faite le jour où elle a été reçue par une partie elle-même ou son représentant à l'adresse de son siège social ou à son domicile ou à l'adresse indiquée dans sa demande.

Afin de calculer une période de temps selon les présentes procédures, une telle période commencera le jour ouvrable suivant le jour où une notice a été reçue. Si le dernier jour d'une telle période est un jour férié ou un jour non ouvrable à l'endroit de résidence ou de travail du destinataire, la période est étendue au premier jour ouvrable qui suit. Les jours ouvrables ou les jours fériés apparaissant au cours de la période concernée sont inclus dans le calcul de la période à considérer.

ARTICLE 13 : Principe du contradictoire – Collaboration des parties avec l'Autorité de Régulation de l'Électricité

Aux fins de l'instruction, le Comité de Règlement des Différends demande à chaque partie de soumettre une brève déclaration écrite décrivant la nature générale du litige et les points objet du litige. Chaque partie envoie une copie de sa déclaration à l'autre partie.

À n'importe quelle étape du processus de conciliation, le Comité de Règlement des Différends peut requérir de toute partie qu'elle soumette toute information additionnelle qu'elle considère appropriée, y compris des déclarations écrites concernant ses positions, les faits et raisonnements correspondants, et tous autres documents et autres éléments d'appui qui pourraient être considérés comme appropriés.

Toute information additionnelle envoyée au Comité de Règlement des Différends est transmise à l'autre partie concernée par le litige.

Les parties doivent coopérer avec le Comité de Règlement des Différends et satisfaire aux requêtes formulées par ce dernier concernant la soumission d'écrits, la fourniture d'éléments de preuves et la participation à des réunions.

ARTICLE 14 : Instances de conciliation

Le conciliateur est le Conseil National de Régulation de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

Le Comité de Règlement des Différends assiste les parties pour le règlement de leur litige en essayant de leur permettre l'atteinte d'un accord mutuellement satisfaisant. Il est impartial et indépendant des parties en litige.

Ces instances sont guidées par des principes d'objectivité, d'équité et de justice, prenant en considération les droits et obligations des parties et les circonstances du litige, y compris toutes les pratiques de travail et les relations antérieures entre les parties.

ARTICLE 15 : Réunions de conciliation

Le Comité de Règlement des Différends propose au Président du Conseil National de Régulation de l'Autorité de Régulation de l'Électricité la date et l'heure de la session d'ouverture de la conciliation dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa saisine.

Le lieu de la conciliation est le siège de l'Autorité de Régulation de l'Électricité. Les réunions de conciliation ont lieu au siège de l'Autorité de Régulation de l'Électricité ou en tout autre lieu ou par tous autres moyens susceptibles (par conférence téléphonique, visio-conférence, ou autres moyens électroniques) de tenue des réunions choisis par l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

Les réunions de conciliation sont privées et ne donnent lieu à aucune transcription écrite. La participation de parties non concernées par le litige aux réunions n'est pas autorisée sans le consentement de toutes les parties et celui de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

Toute information soumise durant les réunions de conciliation est classée comme confidentielle sauf si les parties en litige donnent leur accord express pour qu'il en soit autrement.

ARTICLE 16 : Représentation et assistance

Les parties en litige peuvent être représentées ou assistées par des personnes de leur choix. Les noms et adresses de telles personnes sont communiqués par écrit à l'autre partie concernée ainsi qu'à l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

Les parties en litige peuvent aussi nommer des représentants ayant la capacité de prendre des décisions contraignantes en leur nom.

ARTICLE 17 : Confidentialité

Les informations confidentielles dévoilées au cours des réunions ne sont pas publiées par l'Autorité de Régulation de l'Électricité, ni utilisées dans un autre dossier.



L'Autorité de Régulation de l'Électricité peut demander au titulaire d'un titre d'exploitation toute information relative au litige qui est fournie sous la condition d'exigence de confidentialité.

ARTICLE 18 : Communication entre l'Autorité de Régulation de l'Électricité et les parties

L'Autorité de Régulation de l'Électricité, sur proposition du Comité de Règlement des Différends, communique avec les parties soit oralement soit par écrit et peut se réunir ou communiquer avec les parties ensemble ou avec chacune d'entre elles séparément.

ARTICLE 19 : Suggestions pour la résolution de litiges

Sur proposition du Comité de Règlement des Différends, l'Autorité de Régulation de l'Électricité peut, à tout moment, faire des suggestions pour le règlement d'un litige.

Chaque partie peut aussi, à sa propre initiative ou sur invitation de l'Autorité de Régulation de l'Électricité, soumettre des suggestions pour le règlement amiable du litige.

ARTICLE 20 : Accord règlement amiable du litige

Si le litige est résolu par conciliation, le Comité de Règlement des Différends prépare l'accord de règlement amiable du litige par écrit, dans un procès-verbal qui est signé par toutes les parties en litige et en présence du Président de l'Autorité de Régulation de l'Électricité ou de son représentant.

L'accord de règlement amiable du litige signé est soumis à l'adoption du Conseil National de Régulation de l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

ARTICLE 21 : Fin de la procédure de conciliation

La procédure de conciliation est clôturée par :

- l'adoption d'un accord de règlement amiable du litige, signé par les parties et approuvé par le Conseil National de Régulation de l'Autorité de Régulation de l'Électricité ;
- la déclaration écrite de l'Autorité de Régulation de l'Électricité, après consultation des parties, qui indique que des efforts supplémentaires ne peuvent résulter en un règlement amiable du litige, à la date de la déclaration écrite ;



- la déclaration écrite de l'une des parties informant de sa décision de conclure la conciliation, à la date de la déclaration. Cette déclaration écrite est envoyée à l'autre partie et à l'Autorité de Régulation de l'Électricité ;
- la déclaration écrite des deux parties décidant de la conclusion de la conciliation, à la date de la déclaration. Cette déclaration écrite est envoyée à l'Autorité de Régulation de l'Électricité.

ARTICLE 22 : Frais de conciliation

La conciliation devant l'Autorité de Régulation de l'Électricité est gratuite.

Les parties en litige supportent leurs dépens liés à la conciliation.

CHAPITRE 4 : DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 23 : Droit de recours

Les avis, règlements et décisions rendus ainsi que les sanctions prononcées par l'Autorité de Régulation de l'Électricité ne peuvent faire l'objet d'un recours en annulation ou réformation que devant la chambre administrative de la Cour suprême.

Le recours n'est pas suspensif.

ARTICLE 24 : Suivi des réclamations, des plaintes et litiges

L'Autorité de Régulation de l'Électricité tient un registre des réclamations, plaintes et litiges qui lui sont soumis et des résultats de leurs traitements.

Elle rend compte des résultats de leur instruction par tous moyens appropriés, notamment dans son rapport annuel. L'Autorité de Régulation de l'Électricité publie sur son site l'ensemble des décisions relatives à l'instruction des réclamations, plaintes et litiges reçus.

ARTICLE 25 : Entrée en vigueur du règlement

Le présent règlement prend effet à compter de la date de son adoption par le Conseil National de Régulation. Il abroge et remplace le règlement n°2019-001/CNR/ARE du 24 juin 2019 relatif au traitement des réclamations des consommateurs d'électricité raccordés au réseau public de distribution d'énergie électrique dans toutes ses dispositions.



ARTICLE 26 : Publication du règlement

Le présent règlement sera publié sur le site Web de l'Autorité de Régulation de l'Électricité et partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le 03 avril 2025

Edouard Denis DAHOME

Président de l'ARE

B. Judith M. GLIDJA

Membre du Conseil

Bintou CHABI ADAM TARO

Membre du Conseil

Armand S. Raoul DAKEHOUN

Membre du Conseil

Justin AGBIKOSSI

Membre du Conseil

Thierno Kafui Eméric OLORY-TOGBE

Membre du Conseil

Gabriel Nounagnon DEGBEGNI

Membre du Conseil