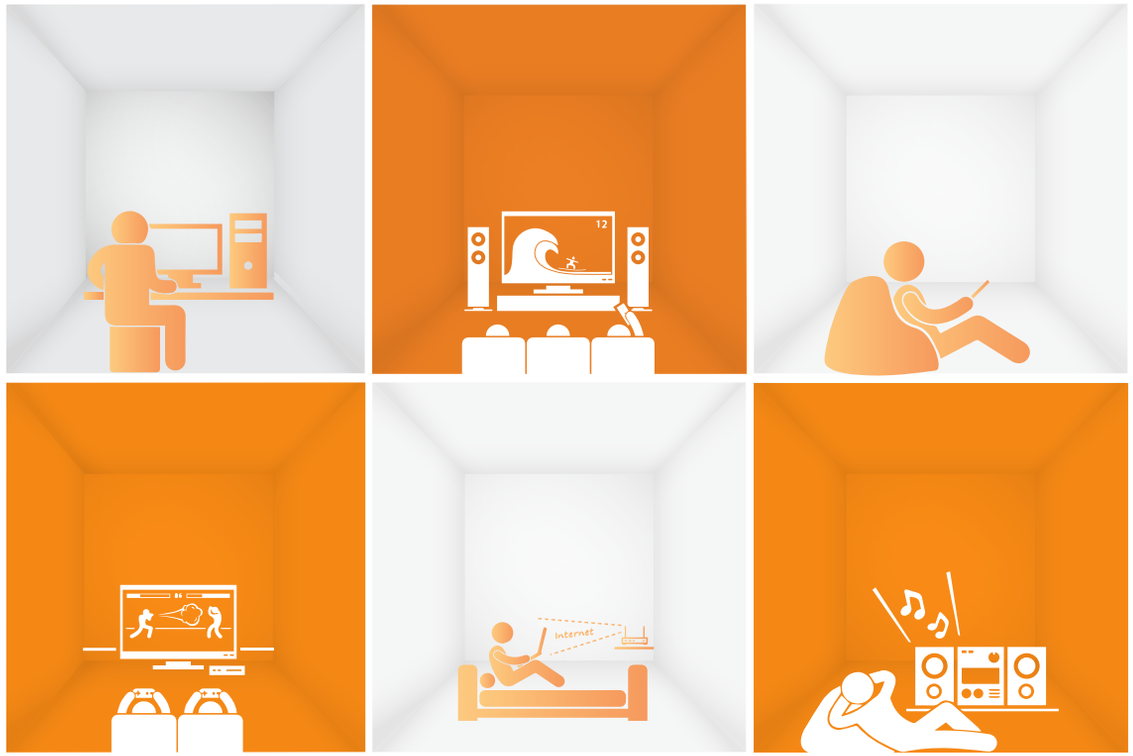
Une société du groupe
eranove

BON A SAVOIR



POUR TOUTE INFORMATION

179
CENTRE DE RELATION CLIENT

www.cie.ci
www.macie.ci

EDITION - MAI 2020

LE MANUEL D'INFORMATIONS DU CLIENT CIE

VOS SERVICES

BRANCHEMENT / ABONNEMENT

Le branchement est l'ouvrage qui permet de relier le réseau de distribution à l'installation intérieure d'un local à alimenter en électricité.

L'abonnement est un contrat de fourniture d'électricité signé entre la CIE et une personne physique ou morale qui devient un client. Il est suivi de la pose d'un compteur.
Cet abonnement peut être Prépayé (rechargement par achat d'énergie) ou Postpayé (facturation bimestrielle).

Particulier / pièces à fournir :

- Pièce d'identité du propriétaire
- Attestation SECUREL

Quel montant dois-je payer à l'abonnement ?
Le montant de l'abonnement est composé de :

1. **Pour le Postpayé :** frais d'abonnement 1445 F TTC + une avance sur la consommation qui varie en fonction de la puissance souscrite.
   Cette avance sur consommation vous est remboursée lorsque vous résiliez votre contrat d'abonnement après déduction de tous les impayés.

2. **Pour le Prépayé :** frais d'abonnement 1445 F TTC, aucune avance sur consommation (voir tableau page 4).

VOS SERVICES

RÉABONNEMENT

Le réabonnement est la souscription à un nouvel abonnement, en lieu et place d'un ancien abonnement résilié. Le réabonnement entraîne la pose d'un nouveau compteur.

Le réabonnement doit être souscrit au nom du locataire.
Les conseillers client doivent prendre toutes les informations utiles liées aux équipements du client afin de déterminer la puissance à proposer.

Particulier / pièces à fournir :

Pièce d'identité
Référence du tableau

MUTATION

La mutation est la résiliation d'un contrat suivie d'un réabonnement sans dépose du compteur.

Particulier / pièces à fournir :

Pour l'ancien client :

- Pièce d'identité de l'ancien locataire
- Contrat d'abonnement de l'ancien locataire en vue d'un remboursement si le compte est créditeur

Pour le nouveau client :

- Pièce d'identité
- Index à relever au compteur au jour de la mutation
- Référence du tableau

VOS SERVICES

RÉSILIATION

C'est la rupture du contrat d'abonnement entre le client et la CIE, soit à la demande de celui-ci, soit à la suite des factures impayées.

Particulier / pièces à fournir :

Pièce d'identité
Référence du tableau

DROIT DE SUITE

Le droit de suite représente un montant perçu par la Société pour le compte d'un tiers. Lorsqu'un client se raccorde sur une portion de réseau financée par une tierce personne, ce client doit rembourser un certain montant à la personne ayant financé cette portion de réseau.
La CIE facture donc au nouveau client, lors de son branchement, une participation au frais de l'extension de réseau.
NB : après 5 ans, le droit de suite revient dans le domaine public.

Pièces à fournir :

- Reçu de paiement du devis d'extension de réseau
- Reçu de paiement du devis de raccordement du voisin, nouvel abonné
- Photocopie de la pièce d'identité
- Copie de la convention d'extension signée avec la CIE ou une attestation de non établissement de convention délivrée par le Responsable Technique du secteur de rattachement de l'extension objet du droit de suite

VOTRE DISJONCTEUR

VOTRE DISJONCTEUR VOUS PROTÈGE VOUS-MÊME AINSI QUE VOS APPAREILS ÉLECTRIQUES

QU'EST-CE QUE LE DISJONCTEUR ?

Le disjoncteur est un dispositif de protection.
Il arrête l'alimentation électrique en cas d'incident et permet ainsi de :

- Protéger l'installation intérieure contre les dommages pouvant être causés par les court-circuits ;
- Contrôler la Puissance Souscrite à l'abonnement ;
- Isoler l'installation intérieure du réseau ;
- Protéger les personnes des risques d'électrisation, voire d'électrocution.

QUI PEUT CHANGER OU RÉGLER MON DISJONCTEUR ?

- Le disjoncteur est installé, réglé et scellé par la CIE.
- Pour garantir la sécurité du dispositif, il est interdit au client de modifier lui-même le réglage de son disjoncteur.
- Tout changement de puissance doit être demandé à la CIE et faire l'objet d'une modification du contrat.

A QUEL MOMENT DOIS-JE CHANGER DE DISJONCTEUR ?

Les principaux signes d'une nécessité de changer de disjoncteur sont :

- Votre charge d'électricité augmente suite à l'achat de nouveaux équipements ;
- En cas d'anomalie détectée (dysfonctionnement différentiel, mauvais état, ou vétusté du disjoncteur) par la CIE ;
- En cas de vol du disjoncteur ;
- Votre puissance souscrite est supérieure à la plage de calibrage de votre disjoncteur.

VOTRE DISJONCTEUR

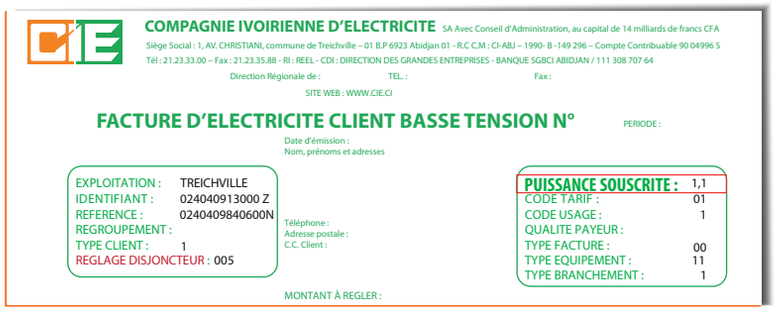
OÙ ACHETER MON DISJONCTEUR ?

- L'achat du disjoncteur se fait dans votre agence CIE.

QUEL EST LE COUT DU DISJONCTEUR ?

L'achat du disjoncteur est à la charge du client. Le prix du disjoncteur est donné en fonction de la puissance souscrite, et du tarif (domestique ou professionnel) c'est-à-dire de la puissance électrique dont vous avez besoin pour faire fonctionner tous vos équipements électriques.

Votre puissance souscrite est indiquée sur votre contrat et sur votre facture.



COMPAGNIE IVOIRIENNE D'ELECTRICITE SA Avec Conseil d'Administration, au capital de 14 milliards de francs CFA

Siège Social : 1, AV. CHRISTIANI, commune de Treichville – 01 B.P 6923 Abidjan 01 - R.C C.M : CI-ABJ – 1990- B -149 296 – Compte Contribuable 90 04996 S

Tél : 21.23.33.00 – Fax : 21.23.35.88 - RI : REEL - CDI : DIRECTION DES GRANDES ENTREPRISES - BANQUE SGBCI ABIDJAN / 111 308 707 64

Direction Régionale de : TEL. : Fax :

SITE WEB : WWW.CIE.CI

FACTURE D'ELECTRICITE CLIENT BASSE TENSION N° PERIODE :

Date d'émission :

Nom, prénoms et adresses

EXPLOITATION : TREICHVILLE
IDENTIFIANT : 024040913000 Z
REFERENCE : 0240409840600N
REGROUPEMENT :
TYPE CLIENT : 1
REGLAGE DISJONCTEUR : 005

Téléphone :
Adresse postale :
C.C. Client :

PUISSANCE SOUSCRITE : 1,1
CODE TARIF : 01
CODE USAGE : 1
QUALITE PAYEUR :
TYPE FACTURE : 00
TYPE EQUIPEMENT : 11
TYPE BRANCHEMENT : 1

MONTANT À REGLER :

MONOPHASÉ

CALIBRE	USAGE DOMESTIQUE	USAGE PROFESSIONNEL
5/15 A	21 358 F CFA	22 959 F CFA
10/30 A	24 101 F CFA	25 908 F CFA
30/60 A	41 182 F CFA	44 270 F CFA

TRIPHASÉ

CALIBRE	USAGE DOMESTIQUE	USAGE PROFESSIONNEL
10/30 A	42 716 F CFA	45 919 F CFA
30/60 A	64 074 F CFA	68 879 F CFA

VOTRE TABLEAU DE COMPTAGE

LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DU TABLEAU DE COMPTAGE

COFFRET A FUSIBLES

Dans ce coffret sont installés les fusibles qui protègent vos installations.

COMPTEUR

Mesure et enregistre votre consommation d'énergie.

DISJONCTEUR DIFFERENTIEL

Vous protège vous-même ainsi que vos appareils électriques.

VOTRE COMPTEUR ELECTRONIQUE

LES CODES D'UTILISATION DE VOTRE COMPTEUR NOUVELLE GÉNÉRATION POUR DES SERVICES INNOVANTS ET PERSONNALISÉS

VOUS AIMERIEZ CONNAITRE	SAISISSEZ
Index de consommation	00
Tension instantanée	031
Courant	034 / 035
Puissance instantanée	040
Consultation de crédit	170
Puissance souscrite	200
Tension maximum	212
Tension minimum	213
Index au 30 du mois dernier	401
Index au 30, deux mois auparavant	402
Index au 30, trois mois auparavant	403
Index au 30, quatre mois auparavant	404
Index au 30, cinq mois auparavant	405
Index au 30, six mois auparavant	406
Index au 30, sept mois auparavant	407
Index au 30, huit mois auparavant	408
Index au 30, neuf mois auparavant	409
Index au 30, dix mois auparavant	410
Index au 30, onze mois auparavant	411
Index au 30, douze mois auparavant	412
Index à 00 H du jour précédent	451
Index à 00 H, deux jours plus tôt	452
Index à 00 H, trois jours plus tôt	453
Index à 00 H, quatre jours plus tôt	454
Index à 00 H, cinq jours plus tôt	455
Index à 00 H, quarante jours plus tôt	490
Numéro du compteur	700

Possibilité pour le client de passer du tarif post paiement au tarif prépaiement.

GRILLE TARIFAIRE

MONOPHASÉ

RÉGLAGE DISJONCTEUR	POSTPAYÉ			PRÉPAYÉ		
	AVANCE SUR CONSOMMATION	FRAIS DE POSE TTC	MONTANT TOTAL TTC	AVANCE SUR CONSOMMATION	FRAIS DE POSE TTC	MONTANT TOTAL TTC
5A	4335	1445	5780	0	1445	1445
10A	32 700		34 145			
15A	49 045		50 490			
20A	65 395		66 840			
25A	81 745		83 190			
30A	98 095		99 540			
45A	148 585		150 030			
60A	197 630		199 075			

TRIPHASÉ

RÉGLAGE DISJONCTEUR	POSTPAYÉ			PRÉPAYÉ		
	AVANCE SUR CONSOMMATION	FRAIS DE POSE TTC	MONTANT TOTAL TTC	AVANCE SUR CONSOMMATION	FRAIS DE POSE TTC	MONTANT TOTAL TTC
10A	98 095	1445	99 540	0	1445	1445
15A	147 140		148 585			
20A	196 185		197 630			
25A	245 235		246 680			
30A	294 280		295 735			
40A	392 385		391 820			
50A	490 480		491 910			
60A	588 575		590 020			

En basse tension, la puissance souscrite proposée au client en triphasé est limitée à 39,6 kVA soit 60 A.
Au delà de 39,6 kVA soit 60 A en triphasé, il est demandé au client de passer en haute tension.

Prévoir les frais de timbre lors de votre règlement.

- 5 001 - 100 000 ▶ 100 francs
- 100 001 - 500 000 ▶ 500 francs

#STOPCOVID19CIV

ADOPTONS LES BONS RÉFLEXES POUR FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

ÉCLAIRAGE

Ampoules basse consommation

- Nettoyez régulièrement vos ampoules et vos luminaires.
- Éteignez systématiquement la lumière, lorsque vous quittez une pièce.
- Privilégiez la lumière du jour.

APPAREILS DE FROID

Réfrigérateur et congélateur

- Ne laissez pas la porte de vos appareils ouverte trop longtemps et évitez de l'ouvrir trop souvent.
- Ne pas les placer près d'une source de chaleur (ex : cuisinière).
- Dégivrez-les chaque trois mois et nettoyez les grilles arrières 2 fois/an.
- N'y mettez pas d'aliments chauds et privilégiez la conservation de vos aliments dans des récipients en plastique.

MULTIMÉDIA

Informatique, audio-vidéo

- Ne laissez pas vos appareils en veille, ils consomment de l'énergie même s'ils sont éteints.
- Eteignez-les ou débranchez-les dès quand vous n'en avez plus besoin.

ENSEMBLE ÉCONOMISONS L'énergie

ÉQUIPEMENTS

Le ventilateur

- Arrêtez tout simplement le ventilateur lorsque vous sortez d'une pièce.
- Débranchez-le dans les pièces inoccupées.
- Nettoyez-le régulièrement.

Le fer à repasser

- Évitez de repasser les vêtements tous les jours de la semaine. Choisissez un jour de repassage d'ensemble.

Climatiseur

- Fermez toujours les fenêtres et les portes dans la pièce climatisée.
- Faites réviser au moins deux fois par an votre climatiseur par un professionnel, et entretenez-le régulièrement.

Les multiprises

- Branchez vos appareils électriques sur une multiprise avec un interrupteur pour les éteindre simultanément en toute sécurité.

Le chauffe-eau

- Réglez votre chauffe-eau à 50° C, cela suffit à tous les usages.
- Coupez-le quand l'eau est chaude, elle le restera.

Le lave-linge

- Privilégiez les cycles courts et les basses températures.