

PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

La Société Béninoise d'Énergie Électrique (SBEE) s'engage à offrir des services de qualité à ses clients. Malgré tous les efforts pour atteindre cet objectif, des insatisfactions peuvent survenir. Cette procédure vise à fournir un cadre structuré pour la gestion des plaintes et réclamations des clients, qu'elles soient formulées par écrit, verbalement ou par téléphone ou via le site web.

Elle intervient dès lors qu'un client écrit, se présente ou téléphone à une structure de la SBEE, pour se plaindre des prestations telles que :

- Prestations techniques,
- Prestations commerciales,
- Comportements des agents,
- Fraudes, etc.

#	Procédure	Délai (Jours ouvrables)	Coûts (F CFA)
Enregistrement de la plainte			
1	Le client dépose sa plainte via le site internet, le Call Center, en agence ou par courrier. Un ticket est créé systématiquement dans le système pour assurer le suivi et la traçabilité.	1	0
Investigation et Traitement			
2	Selon le type (Technique, Commerciale ou Éthique), une investigation est menée par les équipes compétentes pour analyser le problème et proposer une solution.	Variable*	0
Réponse et Clôture			
3	Une réponse (verbale ou écrite) est fournie au client. La procédure impose de donner satisfaction au client dans un délai maximum réglementaire.	15 (Max)*	0
Total		15	0

* Sauf cas d'indemnisation des clients

- **Délai Global :** Les services compétents de la SBEE disposent en général de **15 jours ouvrables au maximum** pour donner satisfaction au client. Certains délais peuvent varier selon la nature spécifique indiquée en annexe (ex: 30 jours pour un remboursement d'avance, 24h pour une remise après coupure), mais le tableau ci-dessus reflète la procédure générale de 15 jours.
- **Accusé de réception :** Pour les plaintes reçues hors du Call Center (par courrier ou en agence), l'accusé de réception doit se faire sous **72 heures (3 jours)**.
- **Coûts :** Aucun frais pour le dépôt ou de traitement d'une plainte, le service est considéré comme fait partie de la relation client.

	TYPES DE PLAINTES	DELAIS
COMMERCIAL	Remboursement de l'avance sur consommation	30 jours au maximum
	Demande de données de consommation formulée par le client	3 jours
	Réclamation écrite du client	15 jours pour donner suite à une plainte
	Remise après coupure pour non-paiement de facture	24 h suivant le paiement
	FACTURATION - Facture erronée (Index mal relevé, montant exorbitant) - Échéance de facture	-24 h pour procéder à la vérification de l'exactitude. -48 h pour la rectification de l'inexactitude - 15 jours ouvrables
	Indemnisation des clients	30 jours ouvrables à compter de la date de réception de la requête
	Relevé du compteur (facturation forfaitaire) due à la non-accessibilité au compteur à l'absence du client	Ne doit pas dépasser 3 facturations consécutives
TECHNIQUE	DEPANNAGE CHEZ ABONNE ➤ <u>Localité disposant d'un Centre d'Exploitation de la SBEE :</u> - Sur appel du client : Entre 7h et 20h - Sur appel du client : Après 20h ➤ <u>Localité ne disposant pas d'un Centre d'Exploitation de la SBEE :</u> - Sur l'appel du client ➤ <u>Vérification des appareils de comptage demandé par le client</u>	3 heures au maximum 10 heures au minimum 24 heures 3 jours suivant la demande du client
	RACCORDEMENT CHEZ CLIENT BT ➤ Devis de branchement ➤ Nouveau branchement ➤ Reprise d'abonnement	10 jours après paiement des frais de demande 10 jours à partir de la date de règlement des frais 10 jours à partir de la date de règlement des frais d'une nouvelle caution
	Rétablissement de la fourniture de l'énergie électrique : - Interruption non programmée - Interruption programmée	5 heures Avec un préavis d'au moins 48 heures