ANARE-CI

REP LIQ D IRE
U n - I Tr I

Décision N°2025/041 du jeudi 18 décembre 2025
Conseil de Régulation de l'ANARE-CI

Affaire :

Madame CISSOKO Ahoua Ouassa

Contre

La Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE)

CONSEIL DE REGULATION DE L'ANARE-CI

18 décembre 2025

Le Conseil de Régulation de l'ANARE-CI, séant en son siège sis à Abidjan Cocody Danga, en son audience publique ordinaire du jeudi 18 décembre 2025 à laquelle siégeaient :

Monsieur **Youssouf OUATTARA**, Membre du Conseil de Régulation — Président ;
Monsieur **Yacouba CISSE**, — Membre ;
Monsieur **Hubert AZODA KOFFI**, — Membre ;

Avec l'assistance de Monsieur **Amidou TRAORE**, Directeur Général de l'ANARE-CI ;

ENTRE : Madame **CISSOKO Ahoua Ouassa**, née le à Ferkéssédougou, , comptable, résidant à Cocody, quartier ANGRE DJIBI, tel : 07 09 ;

DEMANDERESSE

D'UNE PART

ET

LA COMPAGNIE IVOIRIENNE D'ELECTRICITE (CIE) société anonyme au capital de 14 000 000 000 de Francs CFA, siège social 1, avenue Christiani, Treichville, 01 BP 6923 Abidjan 01, Tel. 27 21 23 33 00, ayant pour représentant légal Monsieur **Christian TURKSON**, son Directeur Général, ci-après désignée l'Exploitant et représentée à l'audience par Maître **Souleymane** vocat et conseil de la CIE ;

DEFENDERESSE

D'AUTRE PART

FAITS

Attendu que par requête du 10 avril 2025, Madame CISSOKO Ahoua Ouassa, abonnée auprès de la Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE), ci-après désignée l'Exploitant, sous la référence , a saisi l'ANARE-CI pour demander réparation des préjudices subis consécutivement à un sinistre électrique ;

Qu'elle expose dans sa requête avoir adressé à l'agence de la CIE d'Angré Djibi, le 13 janvier 2025, un courrier signalant des dommages matériels causés par un dysfonctionnement de l'alimentation électrique ; cette correspondance est cependant restée sans réponse, la CIE n'ayant entrepris aucune action tendant à réparer le préjudice ;

Que par ailleurs, elle souligne que le nouveau compteur installé le 6 janvier 2025, n'avait pas été correctement raccordé, ce qui a eu pour effet d'aggraver le problème de son alimentation électrique ; une seconde intervention du service dépannage de la CIE, effectuée le 16 janvier 2025, a été nécessaire pour régler ce dysfonctionnement, dû à un défaut de serrage des câbles d'alimentation ;

Qu'elle explique que ces perturbations remontent aux mois de novembre et décembre 2024, où, plusieurs fois par jour, elle constatait de brèves interruptions de l'électricité, suivies d'un rétablissement spontané du courant, sans déclenchement du disjoncteur ;

Qu'elle a, à maintes reprises, contacté le 179, le Centre de Relation Client (CRC) de la CIE et c'est seulement le samedi 28 décembre 2024, à 21h, que deux agents sont intervenus chez elle afin d'effectuer des vérifications ;

Que la requérante soutient que la persistance de ces perturbations de l'alimentation électrique, a occasionné l'avarie de son réfrigérateur vertical à deux battants de marque LG et, par voie de conséquence, la perte des denrées alimentaires qui y étaient conservées ;

Que dès lors, estimant que ces dommages sont imputables à la CIE, elle lui réclame des dommages-intérêts pour le remplacement de son réfrigérateur et le paiement d'une somme de cent (100 000 FCFA) mille Francs CFA correspondant à la valeur des denrées perdues ;

Que faute de réponse des services de la CIE, elle a saisi l'ANARE-CI, les 10 avril et 11 août 2025 afin d'obtenir réparation ;

Qu'à cet effet, elle joint à sa requête les documents suivants :

- Une copie de son courrier adressé à la CIE en date du 13 janvier 2025 ;
- Une copie des deux avis de dépannage émis par la CIE les 06 et 16 janvier 2025 ;

Autorité Administrative Indépendante, Créée par Décret N° 2016-785 du 12 octobre 2016
Sise à Abidjan, Plateau - Immeuble EECI - 16 B.P 1106 Abidjan 16 - Tél (225) 27 20 20 60 10 - Fax : (225) 27 20 20 62 71

- Des copies d'images du réfrigérateur endommagé et des denrées contenues dans le réfrigérateur ;
- Une copie d'un document intitulé « facture de réparation du réfrigérateur » d'un montant total de 120 000 FCFA ;
- Une copie de la facture d'électricité émise par la CIE le 20 novembre 2024 ;
- Une copie de la déclaration de sinistre enregistrée le 06/06/25 ;
- Un document intitulé « facture proforma du réfrigérateur LG » de 1.100.000 FCFA TTC ;

Attendu que sur le fondement des dispositions des articles 44 du Code de l'Electricité ainsi que 5 et 7 du décret portant organisation et fonctionnement de l'ANARE-CI, l'organe de régulation, a demandé, par lettre en date du 22 avril 2025, à la CIE, la transmission des documents afférents au dossier ;

Qu'en retour, le 22 septembre 2025, la CIE a transmis les documents suivants :

- Les restitutions du Bureau Central de Conduite (BCC) de la présumée période de janvier 2025 ;
- Une copie d'un mémoire explicatif ;
- Une copie des avis de dépannage du 06 et du 16 janvier 2025 ;

Que la CIE soutient que dans sa déclaration de sinistre, la cliente indique des coupures intempestives au cours des mois de novembre et décembre 2024 ; le 6 janvier 2025, après avoir remarqué l'avarie de son réfrigérateur, une intervention d'une équipe de dépannage de la CIE a permis de constater la défectuosité du compteur et a recommandé son remplacement ; en attendant, le compteur a été « *shunté* », c'est-à-dire que la cliente a été directement branchée sur le réseau afin d'assurer son alimentation ;

Qu'ensuite, le compteur défectueux est remplacé mais, le 16 janvier 2025, une équipe de dépannage de la CIE intervient pour corriger le mauvais raccordement du nouveau compteur ;

Qu'elle conclut que le sinistre trouve son origine dans la défaillance du compteur d'énergie sans toutefois préciser si cette cause engage sa responsabilité ;

Attendu que l'affaire enrôlée pour l'audience du 18 décembre 2025, au cours de laquelle seule la CIE a comparu ; toutefois, conformément à la procédure suivie devant le Conseil de régulation, Madame CISSOKO Ahoua Ouassa a demandé au Conseil de statuer sur sa requête en son absence, absence s'expliquant pour des motifs de santé ;

Que le Conseil de régulation, après avoir entendu la CIE, a fait droit à la demande de la requérante ;

Que sur le fond, la CIE s'oppose aux prétentions de la requérante, estimant que la demande tendant au remplacement de son réfrigérateur à hauteur de son coût d'acquisition, ne pouvait être accueillie dès lors que l'appareil avait déjà été réparé ;

Autorité Administrative Indépendante, Créée par Décret N° 2016-785 du 12 octobre 2016
Sise à Abidjan, Plateau - Immeuble EECI - 16 B.P 1106 Abidjan 16 - Tél (255) 27 20 20 60 10 - Fax : (225) 27 20 20 62 71

Qu'elle a, en outre, fait valoir que la requérante n'avait ni précisé ni justifié le montant réclamé au titre de l'indemnisation des denrées alimentaires avariées ;

Que par conséquent, l'action de Madame CISSOKO Ahoua Ouassa initiée devant le Conseil de régulation ne peut prospérer ;

LES MOTIFS

Sur la responsabilité de la CIE

Attendu que le recours adressé à l'ANARE-CI par Madame CISSOKO Ahoua Ouassa tend à rechercher la responsabilité de la CIE pour les préjudices subis à la suite de dysfonctionnements constatés dans son alimentation électrique ;

Que le fondement de cette responsabilité réside notamment dans les dispositions des articles 1147 du code civil :

« Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part. »

Qu'à cet égard, l'article 11.2 de la convention Etat/CIE signée le 1er octobre 2020 fait expressément référence aux dispositions du code civil lorsqu'il stipule, en son alinéa 3, que : *« L'Exploitant est responsable des dommages causés aux Usagers et aux Abonnés, dans les conditions de droit commun de la responsabilité engagée dans l'exécution d'un service public » ;*

Qu'en outre, les alinéas 1 et 2 du même article 11.2 précisent :

« L'Exploitant est seul responsable de l'exploitation et du fonctionnement du Service Concédé qu'il gère à ses risques et périls, conformément à la Convention.

En conséquence, toute responsabilité pouvant résulter du fonctionnement et de l'exploitation du Service Concédé ou pouvant être encourue au titre, de l'exploitation ou de la détention des Biens qui lui sont affectés, incombe à l'Exploitant. » ;

Que le principe de cette responsabilité est réitéré par l'article 11.5 du Règlement du Service Concédé, Annexe 98.1 de la Convention Etat/CIE ;

Qu'il ressort des dispositions combinées des articles précités, que l'Exploitant a l'obligation de fournir aux usagers, une électricité dans des conditions de permanence, de continuité, de régularité ainsi que de fiabilité de leurs installations ;

Que l'Exploitant est responsable des dommages causés aux abonnés dès lors qu'il manque à cette obligation contractuelle ;

Attendu qu'il ressort des pièces versées au dossier et des débats, notamment des documents transmis par la CIE, que le compteur électrique installé sur le tableau de comptage alimentant l'habitation de Madame CISSOKO Ahoua Ouassa, était défectueux,

Autorité Administrative Indépendante, Créée par Décret N° 2016-785 du 12 octobre 2016
Sise à Abidjan, Plateau - Immeuble EECI - 16 B.P 1106 Abidjan 16 - Tél (255) 27 20 20 60 10 - Fax : (225) 27 20 20 62 71

depuis le mois de novembre 2024 ; bien qu'informés de cette défectuosité, les services de la CIE ne sont intervenus, afin de le remplacer, qu'en janvier 2025 ;

Qu'en outre, le document remis à la requérante à la suite de l' intervention, le 16 janvier 2025, de l'équipe de dépannage de la CIE, fait état *« d'un mauvais état du câblage »* à l'origine des perturbations ayant persisté après le remplacement du compteur défectueux et se manifestant par des interruptions intempestives de la fourniture d'électricité ;

Que la fourniture d'électricité n'a ainsi été normalement rétablie au domicile de la requérante qu'à la suite des mesures correctives mises en œuvre par les équipes de la CIE ;

Qu'il en résulte que la défaillance du compteur électrique et le mauvais état du câblage, traduisant du reste une négligence blâmable de la part des services de la CIE, ont été à l'origine des perturbations de la fourniture de l'électricité au domicile de la requérante qui ont endommagé son réfrigérateur et provoqué l'avarie des denrées alimentaires qui y étaient conservées ;

Que par conséquent, il y a lieu de retenir la responsabilité de la CIE pour les dommages matériels subis par Madame **CISSOKO Ahoua Ouassa** ;

Sur la demande en réparation

Attendu que Madame CISSOKO Ahoua Ouassa réclame la réparation du préjudice matériel qu'elle estime avoir subi du fait de la CIE ;

Qu'à cet effet, elle sollicite d'une part que la CIE soit condamnée à lui payer une somme d'argent permettant d'acquérir un réfrigérateur neuf ; d'autre part, que la CIE la dédommage pour la perte de ses denrées alimentaires, en fixant le préjudice à 100 000 FCFA ;

Que le dédommagement est commandé par le principe selon lequel, les dommages et intérêts doivent permettre d'indemniser équitablement la victime pour tout le dommage subi et rien que le dommage, sans qu'il n'en résulte pour elle, ni perte ni profit ; ce principe est tiré de l'article 1382 du code civil auquel fait d'ailleurs référence l'article 11.2, alinéa 3 de la convention Etat/CIE ;

Qu'en conséquence, à partir des pièces du dossier et des éléments suffisamment probants recueillis par les services de l'ANARE-CI ainsi qu'en tenant compte des circonstances de la cause, le Conseil de Régulation a procédé à une juste évaluation de la réparation à accorder à Madame CISSOKO Ahoua Ouassa en la fixant à **un million deux cent mille Francs CFA (1 200 000 FCFA)** ;

Autorité Administrative Indépendante, Créée par Décret N° 2016-785 du 12 octobre 2016
Sise à Abidjan, Plateau - Immeuble EECI - 16 B.P 1106 Abidjan 16 - Tél (255) 27 20 20 60 10 - Fax : (225) 27 20 20 62 71

PAR CES MOTIFS :

Statuant publiquement, contradictoirement, en matière de règlement de litige et en premier ressort ;

Décide

En la forme :
Reçoit Madame CISSOKO Ahoua Ouassa en sa demande ;

Au Fond :
L'y dit bien fondée ;
Dit que la responsabilité de la CIE est retenue pour les dommages matériels causés à la requérante ;
Condamne la CIE à payer Madame CISSOKO Ahoua Ouassa la somme de **1 200 000 FCFA** à titre de réparation ;

Ainsi fait et jugé par le Conseil de Régulation de l'ANARE-CI en son audience tenue à son siège le jeudi 18 décembre 2025.

Abidjan, le 18 décembre 2025

Le Président

Autorité Nationale de Régulation du Secteur de l'Electricité de Côte d'Ivoire
CONSEIL DE RÉGULATION

Youssouf OUATTARA

Autorité Administrative Indépendante, Créée par Décret N° 2016-785 du 12 octobre 2016
Sise à Abidjan, Plateau - Immeuble EECI - 16 B.P 1106 Abidjan 16 - Tél (255) 27 20 20 60 10 - Fax : (225) 27 20 20 62 71