

GOUVERNEMENT DE LA REPUBLIQUE DU VANUATU

Autorité de Régulation des Services Publics  
Ministère des Finances et de la Gestion Economique

B.P. 9093  
Port Vila  
VANUATU

Téléphone : (678) 29795 / 23335 / 23521  
Télécopie : (678) 27426



GOVERNMENT OF THE REPUBLIC OF VANUATU

Utilities Regulatory Authority  
Ministry of Finance and Economic Management

PMB 9093  
Port Vila  
VANUATU

Tel: (678) 29795 / 23335 / 23521  
Fax: (678) 27426

Website: www.ura.gov.vu

---

**Article: le 17 août 2011**

### **Comment l'URA gère les litiges et les plaintes des consommateurs d'électricité**

Les factures d'électricité élevées représentent le type de plaintes le plus fréquent que l'Autorité de régulation des services publics (URA) reçoit. Compteur défectueux ou mauvaise allocation du client par les services publics sont deux causes que les consommateurs évoquent lorsqu'ils se plaignent à l'Autorité que leur facture est plus élevée que d'habitude.

D'autres plaintes fréquentes provenant des consommateurs concernent les frais pour les nouvelles connexions au réseau et les frais d'extension. La réponse varie au cas par cas et les clients doivent contacter leur service public pour résoudre ces plaintes. En cas de litige, l'Autorité peut aider à résoudre le différend entre le client et le service public.

Les clients qui ont un litige foncier avec une compagnie d'électricité doivent d'abord s'adresser au service public puis aux départements gouvernementaux concernés.

#### **Fréquentes plaintes reçues par l'Autorité**

Un examen des plaintes des clients impliquant leur facture d'électricité mensuelle a révélé qu'ils n'étaient pas au courant de leur mode de consommation. Les clients devraient consulter leur service public pour mieux comprendre leur facture.

Dans d'autres cas, l'Autorité a remarqué que les consommateurs étaient classés dans des catégories tarifaires qui ne correspondaient pas à leur consommation. L'URA conseille aux clients qui ne sont pas sûrs de savoir dans quelle catégorie de consommation ils devraient être de contacter leur service public pour discuter de leur besoin en électricité.

Si le client soupçonne que le compteur ne fonctionne pas, il doit avertir le service public concerné qui va tester le compteur. Le droit du client à ce test est protégé par le contrat de concession entre le Gouvernement du Vanuatu et la compagnie d'électricité, et il doit communiquer avec l'URA si un différend surgit avec le service public.

## **Demandes de renseignements, plaintes et litiges**

Les clients doivent tout d'abord contacter leur service public avec toute demande de renseignements ou plainte qu'ils pourraient avoir au sujet de leur service d'eau et d'électricité.

Si un client et le service public sont incapables de parvenir à un accord sur une plainte, le client doit contacter l'Autorité qui fera enquête et aidera à résoudre le différend.

L'Autorité gère les différends entre les clients et les services publics de manière transparente pour s'assurer que la décision qu'elle propose sera acceptée par les deux parties prenantes.

Si vous avez des questions concernant votre service d'eau et d'électricité ou si vous êtes impliqués dans un litige avec votre service public, veuillez contacter l'URA par téléphone (678) 23 335, ou par courriel via le site web [www.ura.gov.vu](http://www.ura.gov.vu). Si vous êtes à Port Vila, veuillez visiter le bureau de l'Autorité de régulation des services publics au rez-de-chaussée de l'immeuble CNPV.

###

## **A propos de l'URA**

L'URA a été créée en vertu de la *Loi N°11 de 2007 relative à l'Autorité de Régulation des Services Publics*. Elle est indépendante du Gouvernement et son objectif principal est d'assurer que les services en eau et électricité soient sûrs, fiables et abordables ; ainsi que de protéger les intérêts à long terme des consommateurs du Vanuatu. Dans le secteur de l'électricité, l'URA surveille les concessions exploitées par UNELCO à Mallicolo, Port Vila et Tanna, et par Vanuatu Utilities and Infrastructure Ltd (VUI) à Luganville. En outre, l'URA gère les plaintes des consommateurs et conseille le Gouvernement sur les questions liées à l'électricité et l'eau. Elle renégocie également les tarifs en vertu des règles des Accords de concessions et de la législation pertinente.