



Article : le 18 juillet 2012

URA: de la loi de 2007 aux actions

Le Gouvernement et le Parlement du Vanuatu ont adopté une loi en 2008 pour créer l'Autorité de Régulation des Services Publics (URA) et en 2010 le pays a vu sa première réduction du prix de l'électricité. En 2011, l'Autorité a publié les normes de sécurité et de fiabilité dans le secteur de l'électricité. Cette année, nous étudions les compteurs à prépaiement pour nous assurer que les habitants du Vanuatu bénéficient du système le mieux adapté à leurs besoins.

Au cours de ses quatre années, l'Autorité a collaboré avec le gouvernement sur ces questions et bien d'autres. Actuellement, nous travaillons ensemble sur l'énergie géothermique: le gouvernement veut comprendre comment cela fonctionne, combien ça coûte, quel impact elle aura sur le prix de l'électricité et sur les consommateurs. Pour répondre à ces questions et en apprendre davantage, l'Autorité va mener une délégation gouvernementale de haut niveau en Nouvelle-Zélande, qui a une longue expérience en matière d'énergie géothermique.

Conseiller le gouvernement sur les questions liées aux secteurs de l'eau et de l'électricité est un des nombreux rôles importants que l'Autorité doit jouer.

La principale raison pour laquelle le gouvernement du Vanuatu a créé l'Autorité était d'accroître l'accès à des services d'eau et d'électricité sûrs, fiables et abordables. En 2011, le gouvernement a modifié la *Loi N°11 de 2007 relative à l'Autorité de Régulation des Services Publics* pour encore renforcer ce point en ajoutant pour protéger « les intérêts à long terme des consommateurs » dans tout le Vanuatu.

Toutes les décisions que l'Autorité rend sont basées sur ce principe, ce qui explique pourquoi le premier document clé sur lequel le Président de la Commission et les deux Commissaires ont travaillé lors de leur première réunion en novembre 2008 était la Charte pour les consultations et les pratiques de la réglementation. Cette Charte décrit le processus de consultation avant que la Commission ne délibère.

Par exemple, les consommateurs, le gouvernement, les services publics et tout intervenant intéressé ont eu plusieurs occasions de soumettre leurs observations sur les trois rapports qui ont été publiés au cours de la révision du tarif de l'électricité, avant la décision finale de mai 2010.

Après toutes les consultations, l'Autorité a terminé son examen des tarifs et a recommandé une réduction de 6,8% du prix de l'électricité en mai 2010. UNELCO a contesté le résultat et un panel d'arbitrage a été mis en place pour trouver un compromis. En mai 2011, le prix a été réduit de 4,7% en moyenne, une grande réussite pour l'Autorité au profit de tous les consommateurs du Vanuatu.

L'Autorité organise des forums régulièrement pour entendre ce que les consommateurs ont à dire. En outre, elle envoie tous ses communiqués aux journaux et radios locales. Cette année, nous allons encore plus loin en organisant des « PEP talks », ou séances de discussion.

PEP est le Programme d'éducation publique que nous avons lancé en avril pour informer le public sur les questions posées par des consommateurs, mais qui ne sont pas nécessairement abordées dans les rapports de l'Autorité. Par exemple, les trois premières séances ont porté sur les factures d'électricité et comment le cycle de facturation fonctionne. Une vidéo de cette présentation sera bientôt disponible et nous prévoyons de participer à des émissions tokbak pour aider les gens à comprendre ce pour quoi ils paient.

Les consommateurs viennent souvent nous voir avec des questions, et parfois des plaintes. Les compagnies de service public sont le premier point de contact pour ces questions, mais quand les consommateurs ne sont pas satisfaits des réponses, ils ont le droit de demander à l'Autorité d'enquêter sur la question. C'est un droit donné dans la loi de l'URA créée par le parlement en 2008.

Un Chargé de projet de l'URA est passé à l'action et a créé un système et une base de données afin de mieux répondre aux questions des consommateurs et de garder une trace des problèmes les plus courants. Ce Chargé de projet a également écrit des articles pour les médias sur ces sujets, dans le but d'aider tous les consommateurs qui ont des problèmes similaires.

Encore une fois, notre objectif est de protéger les intérêts à long terme des consommateurs d'eau et d'électricité au Vanuatu. De novembre 2008 lorsque la Commission de l'URA s'est rencontrée pour la première fois jusqu'à présent, nous avons mis en place un régulateur à partir d'une simple loi, le seul régulateur de l'électricité efficace dans les petites nations insulaires du Pacifique. Lentement, nous avons renforcé ses capacités et accru l'accès aux services d'électricité en réduisant le prix que les consommateurs payaient.

Bien sûr, nous ne sommes pas toujours très populaires et nos décisions sont souvent remises en cause, mais c'est pour cette raison que nous avons un vaste processus de consultation.

Il ya encore beaucoup de questions à résoudre et dans les semaines, mois, années à venir, nous allons nous y atteler de la même manière que nous l'avons fait pendant les quatre dernières années.

Les consommateurs sont invités à nous contacter s'ils veulent nous inviter à organiser un « PEP talk » pour leur communauté ou leur association. Ou s'ils ont des questions au sujet de leurs services d'eau et d'électricité auxquelles les services publics n'ont pas pleinement répondu. Appelez-nous au 23335, envoyez-nous un courriel à office@ura.gov.vu, ou venez nous voir dans le bâtiment de la CNPV/VNPF.

Tous nos rapports et documents sont en ligne www.ura.gov.vu et disponibles au siège de l'Autorité.

###