



Article : le 16 août 2012

La fiabilité du réseau électrique au Vanuatu

Par Romney Marum
Chargé de Projet
Autorité de Régulation des Services Publics

Jusqu'à récemment la performance et la fiabilité des réseaux électriques du Vanuatu étaient réglementées conformément aux dispositions énoncées dans les contrats de concession. Après un examen de ces exigences, l'Autorité de Régulation des Services Publics (URA) a identifié certaines lacunes dans les contrats en ce qui concerne la fiabilité, la qualité de l'approvisionnement et les obligations de service à la clientèle imposée sur les services publics.

Après consultation avec les parties prenantes, l'Autorité a publié ses Normes de fiabilité pour le secteur de l'électricité en mai 2010. Elles complètent les obligations et les responsabilités existantes des services publics en vertu des contrats de concession respectifs.

Un service d'électricité fiable est défini par la disponibilité et la qualité du service.

Les coupures de courant sont le plus couramment associées à la disponibilité de l'électricité.

Une panne imprévue signifie que l'électricité est coupée de façon inattendue et elle est le résultat de défauts sur le réseau : la chute d'un arbre sur une ligne électrique pendant un orage, par exemple.

Certaines interruptions – ou pannes – sont inévitables, et les consommateurs ne peuvent pas s'attendre à un approvisionnement continu.

Les interruptions de service planifiées se produisent quand une compagnie de service public doit couper l'approvisionnement en électricité pour effectuer des travaux d'entretien ou de construction.

Les Normes de fiabilité de l'URA exigent que les services publics donnent à leurs clients un préavis par écrit au minimum trois jours avant l'arrêt prévu.

Les pannes imprévues ont généralement une plus grande portée sur les consommateurs que les coupures de courant planifiées, parce qu'ils ne reçoivent pas d'avertissement et ne peuvent pas prendre les mesures nécessaires pour gérer l'impact de l'interruption d'approvisionnement en électricité.

Un arrêt non planifié peut retarder une opération de commerce électronique ou endommager des biens dans un congélateur. Ces conséquences ont un grand effet sur les activités quotidiennes et les budgets des consommateurs.

En plus de la disponibilité de l'approvisionnement, l'Autorité se préoccupe également de la qualité de l'approvisionnement – à savoir les caractéristiques techniques de l'énergie électrique au moment où elle est livrée.

Les consommateurs devraient recevoir leur électricité à la tension nominale de 220/380 volts et à une fréquence fondamentale unique de 50 hertz. Les éléments clés pour évaluer la qualité de l'approvisionnement sont les fluctuations de tension et la distorsion harmonique.

Parfois, les gens remarquent que leurs lumières sont un peu plus brillantes ou plus faibles que d'habitude. Cela passe le plus souvent inaperçu parce que cela ne dure que quelques secondes. Ce phénomène est le résultat des fluctuations de tension et si le problème n'est pas résolu par la compagnie de service public, les fluctuations peuvent endommager les appareils des consommateurs à long terme.

L'Autorité veille à la qualité de l'approvisionnement en électricité au Vanuatu par le biais de deux sources : le niveau des plaintes des clients tels que rapportés par les services publics, et le résultat des audits de régulation indépendants des services publics.

Les Normes de fiabilité de l'URA abordent la fiabilité et la qualité de l'approvisionnement, comme expliqué ci-dessus, mais aussi la qualité du service à la clientèle fourni par la compagnie de service public. Le temps qu'une compagnie met pour répondre aux questions et plaintes des clients est l'un des critères qui définissent la qualité du service à la clientèle.

En vertu de la *Loi N°11 de 2007 relative à l'Autorité de Régulation des Services Publics*, l'URA peut imposer des sanctions sur les services publics qui ne se conforment pas aux Normes de fiabilité dans le secteur de l'électricité ou aux dispositions des contrats de concession. Un exemple est l'émission continue de sanctions par l'URA aux services publics pour les pannes d'électricité injustifiées.

Les Normes de fiabilité dans le secteur de l'électricité sont disponibles sur notre site web www.ura.gov.vu ou une copie peut être obtenue en visitant notre bureau au rez-de-chaussée du bâtiment de la CNPV à Port Vila.

###

À propos de l'Autorité de Régulation des Services Publics du Vanuatu

L'Autorité 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'Autorité surveille les concessions exploitées par UNELCO sur les îles d'Efate, Mallicolo et Tanna, et par Vanuatu Utilities and Infrastructure Ltd (VUI) à Luganville, sur l'île d'Espirito Santo. En outre, l'Autorité gère les plaintes des consommateurs et conseille le Gouvernement sur les questions liées à l'eau et l'électricité. Elle renégocie également les tarifs en vertu des règles des Accords de concessions et de législations pertinentes.

Coordonnées

Autorité de Régulation des Services Publics du Vanuatu

Courriel : office@ura.gov.vu

Téléphone : (678) 23335

Adresse postale : BP 9093 Port Vila VANUATU

Adresse : bâtiment de la Caisse nationale de prévoyance de Vanuatu, rez-de-chaussée

Site Internet : www.URA.gov.vu

Twitter : @URAVanuatu