



Fuites d'eau: Qui est responsable?

Vous, en tant que consommateur, êtes responsable de tout dommage du compteur à votre robinet. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que les tuyaux ne fument pas. Si vous trouvez une fuite, coupez l'eau et contactez un réparateur.

L'Autorité de régulation des services publics (URA) reçoit fréquemment des plaintes portant sur les factures élevées. Toutefois, les règles sont claires: les consommateurs doivent payer le montant total si un tuyau endommagé fuit sur leur propriété, parce que la responsabilité des services publics s'arrête au compteur.

Si la pression d'eau au robinet est faible, cela pourrait indiquer une fuite. Les consommateurs doivent vérifier les tuyaux rouillés et les changer si nécessaire.

Si vous ne trouvez pas de fuite de votre côté du compteur, vous devriez regarder votre consommation d'eau et le compteur régulièrement. Contactez votre service public si vous pensez que l'appareil est défectueux.

Responsabilités légales

Tous les services publics fournissant de l'eau au Vanuatu doivent respecter les lois établies par le Gouvernement, par exemple la Loi n°28 de 1955 relative à l'approvisionnement en eau (révisée en 1988) et la Loi n°9 de 2002 relative à la gestion des ressources hydriques.

En général, chaque consommateur signe un contrat avec un service public et il doit être conscient des termes. Les responsabilités de chacun sont parfois décrites au dos de la facture.

Les services publics doivent fournir de l'eau potable 24 heures par jour, 7 jours par semaine, et informer les consommateurs quand ils prévoient de couper leurs services pour une brève période.

Les consommateurs doivent contrôler le compteur et les tuyaux, et payer leurs factures mensuelles.

Plaintes des consommateurs

L'Autorité (URA) est habilitée à enquêter sur les plaintes des consommateurs et elle peut aider à résoudre les différends entre les consommateurs et les services publics.

Lorsqu'un consommateur n'est pas satisfait des services d'eau, il doit communiquer avec son service public et tenter d'aboutir à un accord.

Si les deux acteurs ne peuvent s'entendre, le consommateur devrait contacter l'URA, qui tentera de résoudre le différend à la satisfaction des deux côtés. Après son enquête, l'URA établira une décision conformément à la législation relative au litige. Une fois approuvé par les Commissaires de l'URA, la décision est définitive. Si le consommateur n'est toujours pas satisfait, il peut régler le litige par voie de justice.

L'Autorité encourage les habitants du Vanuatu à lire leur contrat et à se renseigner sur leurs responsabilités.

Si vous avez des questions au sujet de vos services d'eau et d'électricité ou si vous êtes impliqués dans un différend avec un service public, veuillez contacter l'URA par téléphone – (678) 23 335 – ou par courriel via le site Web – www.ura.gov.vu. Si vous êtes à Port Vila, vous pouvez visiter le bureau de l'Autorité de régulation des services publics, au rez-de-chaussée du bâtiment CNPV.

A propos de l'Autorité de régulation des services publics (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. 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 Contrats de concessions et de la législation pertinente.