



Assistance Technique entre
ERERA, WAGPA, NARUC, et OPSI
Activité No. 1; Accra, Ghana
26-28 Avril 2011



Collecte des Données, Suivi, et Diffusion des Informations

Dr. Rajnish Barua
Dircteur Exécutif
OPSI

Dans cet Exposé

2

- Questions liées à la collecte des données
- Informations au Clients et Révélation par les Fournisseurs
- Protection du Client
- Suivi du Personnel de la Commission
- Outil pour le Suivi
- Rapports Réguliers
- Conclusions

Questions liées à la Collecte des Données

3

- De quelles données avez vous besoin ?
- Avez vous l'autorité de demander et de collecter les données dont vous avez besoin ?
- Où se trouvent les données ?
- A qui appartient les données ?
- Comment avez vous les données ?
- A quel intervalle recevez vous les données ?
- Comment vérifiez vous les données ?
- Pendant combien de temps vous pouvez garder les données ?

Informations aux Clients et Révélation par les Fournisseurs

4

- Les informations doivent être dans un format clair et compréhensible qui permette aux clients de comparer les prix et les services de façon uniforme.
- Les clients doivent recevoir une confirmation écrite des conditions de leurs contrats.
- Les fournisseurs doivent donner par écrit un avis sur la date d'expiration du contrat du client et chaque fois qu'il propose un amendement à cet contrat.
- La Société de Distribution de l'Energie Electrique (EDCs) est appelée à donner aux fournisseurs les noms, adresses et informations sur l'utilisation des clients, à moins que le client informe la société de ne pas donner l'information.

Protection du Client

5

- Fournir une protection et des services pour aider les clients.
- La Commission gère les plaintes contre l'EDC et les fournisseurs liés à la facturation, au relevé du compteur, au crédit et aux collections.
- Le transfert non autorisé des services d'utilité publique (détournement) sans la permission du client est interdit.
- Tout contrat avec un fournisseur au téléphone pour par internet doit être confirmé par le fournisseur par écrit : courrier électronique, courrier régulier ou livraison main à main.
- Lorsqu'un client ne choisit pas un fournisseur ou un fournisseur décline ou annule un service pour une raison que ce soit, l'EDC local est obligé de fournir l'énergie électrique.

Suivi du Personnel de la Commission

6

- Le personnel de la Commission observe régulièrement les conditions du marché
- Le personnel rend compte aux Commissaires sur une base régulière et lorsque le besoin se fait sentir
- Analyses techniques suivies des actions juridiques recommandées

Outil pour le Suivi

7

- Etude des prix au quotidien et des prix futurs de l'énergie électrique
- Suivi de l'activité du gazoduc
- Membres du personnel nommés pour recevoir les données confidentielles
- Discussions régulières sur les questions d'actualité et importantes liées à l'énergie avec le personnel venant d'autres états
- Garder une base de données historiques pour les marchés de l'énergie
- Suivre régulièrement les sites web des services d'utilité publique

Rapport Réguliers

8

- Etats financiers trimestriels compilés par les entreprises
- Rapport Annuel sur la comparaison des tarifs/prix
 - Tous les éléments du tarif de toutes les entreprises de gaz et d'électricité
 - Compilé dans le rapport pour l'Organe Législative
- Rapports annuels, tarifs de conformité, revenus trimestriels, opérations d'utilité publique, suivi de la caution du fournisseur et envoyé à la Commission pour poursuite judiciaire en cas d'anomalie ou de violation détectée

Résumé & Conclusions

9

- Les données nécessaires doivent refléter les mandats légaux
- Alors que l'application des réglementations pour éviter les abus est toujours fondamentale, la première action lors d'une coupure n'est pas nécessairement "d'accuser", mais plutôt de s'assurer que l'entreprise pourra restaurer le service immédiatement
- L'organe de régulation peut donner des informations raisonnables aux législateurs et à d'autres officiels du gouvernement et au public
- Principales questions : protection du client et suivi du marché
- La technologie ne doit pas dicter ce qu'on peut faire
- Coordination entre leurs agences
- Reconnaître que chaque état/pays est affectés par les actions en dehors de ses frontières