

Les raisons d'une facturation salée

La facturation de la consommation et la contribution ERTT dans les factures de la STEG ont été très contestées ces derniers jours. Jugées exorbitantes, les sommes à payer ont été plus élevées que la normale et pour cause.

La facturation qui semble très exorbitante est due à une accumulation de factures impayées. En effet, la STEG justifie cette hausse par les arriérés qui n'ont pas été payés pour les factures du mois de décembre. «Il y a eu des retards de paiement des factures du mois de décembre», comme l'affirme M. Hédi Rezgui, chargé de la direction régionale de la distribution de l'électricité et du gaz. En ce moment, les craintes résident dans l'accumulation des charges impayées d'autant plus que les factures du mois d'avril peuvent alourdir encore le poids des dettes des ménages.

Lors du premier trimestre 2011, la STEG a enregistré une réduction de 30% de l'encaissement des factures. Pour faciliter le règlement des factures, une solution a été proposée pour résoudre le problème, en supprimant les frais de relance. La STEG est aussi prête à échelonner le règlement sur trois, voire quatre échéances pour donner du temps à sa clientèle qui connaît des problèmes d'ordre financier. Toutes les agences ont été averties de ces décisions qui cherchent à accompagner les clients de la société. Dans ce contexte, la société affirme aussi que le prix du kilo watt/heure n'a pas augmenté depuis le mois de juin 2010. Les estimations de la STEG pour l'achat du fuel pour ses générateurs sont de 80 dollars, confie notre source et le prix du kWh est fixé à 54 millimes.

Contribution de l'ERTT remise en question

Un des sujets qui ont fait couler beaucoup d'encre, ces derniers jours, est celui de la contribution ERTT, très contestée



• Le 1^{er} trimestre de l'année a enregistré une réduction de 30% au niveau de l'encaissement

par les ménages. Cette contribution est organisée par la loi de finances qui indique qu'elle doit être mentionnée sur la facture de l'électricité. «La suppression de cette contribution n'est pas du ressort de la STEG», explique M. Rezgui. Le gouvernement est la seule partie qui peut décider de sa suppression, «mais elle prendra une autre forme, car l'ERTT doit pouvoir bénéficier d'une contribution des ménages», confie M. Rezgui. La société assure qu'elle ne tire aucun profit de cette

contribution. Les derniers événements survenus dans le pays ont réveillé des revendications pour cette contribution et pour le calcul de la TVA qui n'est pas toujours claire aux yeux des clients.

Engagement et risques

D'un autre côté, la STEG assure son engagement à servir sa clientèle qui a vécu une période difficile. Le personnel de la société est resté mobilisé durant toute la période des perturbations et

d'insécurité pour garantir la continuité de ses services. Les agents ont couru le risque comme tous les Tunisiens. Les dégâts, même minimes, ont affecté la performance du service durant quelque temps. La STEG s'en est bien sortie, mais elle doit attendre un coup de pouce de la clientèle et du gouvernement pour améliorer ses performances et la qualité de ses services pour satisfaire les 3 millions d'abonnés de son réseau.

Ibrahim BOUGOTTAYA

1 question 3 Réponses

La facture de la STEG irrite les Tunisiens

Encore une fois, les citoyens tunisiens se plaignent des factures de la Société Tunisienne d'Electricité et du Gaz (STEG). Font-ils confiance au contenu de ces factures salées? Qu'en disent-ils?

Ayoub Ayari (Étudiant)

«C'est injuste»

«J'étais au siège de la STEG parce que la facture que j'ai reçue était tellement élevée qu'elle va me coûter les yeux de la tête. En effet, je pense que c'est injuste de payer 150d pour une facture de deux mois, je n'en ai pas l'habitude et je ne pense pas avoir atteint une telle consommation. En outre, je n'ai pas confiance. Car il faut tout simplement changer le système de facturation à la STEG et cela pour divers motifs.

D'abord, une facture pareille, dépourvue de transparence et de logique, alourdit le budget de la famille, et je pense qu'il vaut mieux vérifier la consommation et le montant au moins deux fois avant d'établir une facture.

Bref, j'estime que c'est à ce



• Ayoub Ayari

niveau qu'une amélioration du service doit être faite».

AHMED GHABRI (DIPLOMÉ)

«Contrôle populaire»

«Je peux dire tout simplement



• Ahmed Ghabri

que la facture est en train de créer un manque de confiance évident entre le citoyen et la STEG. En effet, il faut modifier la réglementation qui définit la facture de la STEG, car j'estime que le système actuel de facturation n'est point



• Fouzia Ben Mohamed

transparent.

A mon avis, il faut instaurer un contrôle assisté en présence d'un représentant de l'Organisation de la défense du consommateur (ODC) dans le but de s'assurer de toutes les procédures de la

facturation. Ce n'est point trop demander si on veut réellement instaurer un Etat de Droit».

FOUZIA BEN MOHAMED (ÉTUDIANTE)

«Les yeux de la tête»

«Personnellement, je pense que les factures de la STEG sont exorbitantes. En effet, il faut régulièrement vérifier le coût des factures. A ce propos, je pense même que le citoyen est en train de payer les «frais» de la révolution.

En fait, on paye une taxe pour la télévision sans même la regarder, car c'est vraiment ridicule de se familiariser avec les programmes des chaînes tunisiennes. En plus, je suis persuadé que la STEG falsifie réellement les montants des factures».

N.A.

Le Quotidien 02 Avril 2011

page 10