

Décision D/28-13/CD du 26 septembre 2013 portant approbation de la procédure d'enregistrement et de traitement des réclamations des clients.

Le comité de direction,

- Vu la loi n° 02-01 du 22 Dhou El Kaada 1422 correspondant au 5 février 2002, relative à l'électricité et à la distribution publique de gaz par canalisation et notamment son article 96;
- Vu le décret présidentiel du 27 Chaabane 1426, correspondant au 1^{er} octobre 2005 portant nomination du président du comité de direction de la commission de régulation de l'électricité et du gaz;
- Vu les décrets présidentiels du 14 Joumada Ethania 1424 correspondant au 1^{er} aout 2004 portant nominations de directeurs au comité de direction de la commission de régulation de l'électricité et du gaz ;
- Vu le décret présidentiel du 4 Safir 1433 correspondant au 29 décembre 2011 portant nomination d'un directeur au comité de direction de la commission de régulation de l'électricité et du gaz ;
- Vu le décret exécutif n° 10-95 du 17 mars 2010 fixant les règles économiques pour les droits de raccordement aux réseaux et autres actions nécessaires pour satisfaire les demandes d'alimentation des Clients en électricité et gaz ;
- Vu la décision de la Commission D/01-05/CD du 08 février 2005, portant règlement intérieur de la commission de régulation de l'électricité et du gaz;
- Considérant la procédure d'enregistrement et de traitement des réclamations des clients, soumise à la CREG, pour approbation, par la Société de Distribution de l'électricité et du gaz de l'Ouest (SDO) dans sa note n° 1711/PDG/2013 du 17 juin 2013;
- Sur rapport du Directeur de la Division Protection des Consommateurs, des Autorisations et du Service Public et après en avoir délibéré conformément à son règlement intérieur lors de sa réunion du 31 juillet 2013;

Décide,

Art. 1 : Cette décision a pour objet d'approuver la procédure d'enregistrement et de traitement des réclamations des clients et ce, conformément à l'article 91 du décret exécutif n°10-95 du 17 mars 2010 fixant les règles économiques pour les droits de raccordement aux réseaux et autres actions nécessaires pour satisfaire les demandes d'alimentation des clients en électricité et gaz.

La procédure approuvée est annexée à la présente décision.

Art. 2 : Le distributeur est dans l'obligation de porter cette procédure à la connaissance des clients concernés, par tous les moyens de communication possibles.

Art. 3 : Toute modification de la procédure approuvée est soumise à l'approbation préalable de la CREG.

Art. 4 : La présente décision prend effet à compter de la date de sa signature.

Pour le comité de direction,

Le président

N. Otmane

