

## Les concessions de distribution de l'électricité et du gaz

### Le consommateur au cœur de l'organisation

- 
- 4 Zoom sur...  
Les concessions de distribution  
de l'électricité et du gaz
  - 5 Interview de M. Tahar Djouambi  
(Président-directeur général, SDE)
  - 7 Expériences  
Le Forum de Londres

## Sommaire

EDITO P. 2 - LA COMMISSION P. 2 - ZOOM SUR... LES CONCESSIONS DE DISTRIBUTION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ P. 4 - EXPÉRIENCES LE FORUM DE LONDRES P. 7 - ACTU-AGENDA P. 8 - QU'EST-CE QUE... ? P. 8



**Nadjib OTMANE**

Président de la CREG

**L**a mise en place de la nouvelle organisation par les pouvoirs publics dans la distribution de l'électricité et du gaz se poursuit. Cette mutation s'accompagne d'efforts d'adaptation de la part des sociétés de distribution qui font face à un double objectif : répondre aux attentes des consommateurs et poursuivre leurs missions de service public.

Les concessionnaires se sont engagés à travers des plans échelonnés dans le temps à améliorer leurs performances sur les plans technique, commercial, économique et financier. Et c'est tout naturellement qu'une analyse des bilans des actions entreprises a été réalisée. Cette première évaluation a fait ressortir une certaine disparité des résultats obtenus d'une concession à une autre et, plus globalement, elle démontre que la mise à niveau des sociétés de distribution suit son chemin.

En effet, ces derniers mois, la CREG s'est fortement impliquée dans les travaux relatifs à l'analyse des premiers bilans des concessionnaires. Nous avons toujours considéré que cette transformation au niveau de la gestion de ce service public de la distribution d'énergie constituait une opportunité exceptionnelle pour les distributeurs d'améliorer leurs services de relation client et de se rapprocher des consommateurs afin de mieux répondre à leurs attentes.

Voilà donc un objectif qui place le consommateur au cœur de ce dispositif. Il s'agira de mobiliser toutes les compétences afin de mettre en place une organisation de travail qui vise à assurer la qualité des prestations ainsi que la satisfaction des clients grâce à l'implication de tous dans la mise en œuvre de ces plans d'engagement, avec une dynamique constante d'amélioration.

Je vous souhaite mes meilleurs vœux pour l'année 2012

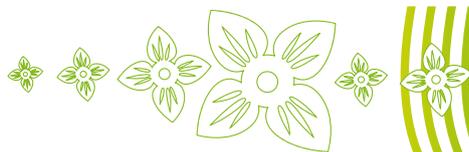
**La Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) est en phase d'élaboration de son budget pour l'année 2012. Ceci est l'occasion de mettre en exergue les principales actions programmées pour le prochain exercice.**

En 2012, la CREG contribuera au parachèvement du **cadre réglementaire** régissant la production de l'électricité et la distribution du gaz par canalisations, à travers la poursuite de l'élaboration et de la finalisation des projets de **décrets exécutifs** sur l'encouragement de la production de l'électricité à partir de sources renouvelables ainsi que la certification de garantie d'origine de l'électricité renouvelable. Aussi, les **arrêtés** devant permettre leur application (procédure d'octroi des avantages dans le cadre du régime spécial et tarifs d'achat garantis) ainsi que d'autres arrêtés relatifs à des règlements et spécifications techniques seront élaborés.

Les actions entreprises dans le **domaine technique** continueront à constituer une priorité des activités de la CREG avec l'objectif de renforcer son rôle dans le suivi et le contrôle des opérateurs dans l'application des textes réglementaires régissant leurs activités.

Ces actions seront axées notamment sur le monitoring de l'activité des opérateurs des **systèmes électrique** (suivi de fonctionnement des centrales électriques, évolution de la demande, suivi des investissements, état des réalisations, l'exploitation) et **gazier** (suivi technique) et de la production d'électricité (instructions des nouvelles demandes d'autorisation d'exploiter).

Les actions engagées avec les **gestionnaires des réseaux de transport** d'électricité et de gaz seront poursuivies. Elles seront orientées principalement au suivi de la qualité de service et aux travaux sur l'examen et la validation des spécifications techniques à ériger en arrêtés ministériels. Concernant **la distribution de l'électricité et du gaz**, les travaux avec les sociétés de distribution s'inscriront dans la continuité de ceux engagés depuis la mise en place du régime des concessions et seront axés sur l'analyse des bilans sur l'exécution du service concédé pour 2011 et l'élaboration du rapport annuel ; l'organisation d'un regroupement concernant l'exercice 2011 sur la distribution ; l'adaptation du dispositif de suivi des plans d'engagements d'amélioration de performances et le suivi avec les distributeurs des évolutions du taux de pertes en électricité.



La **protection des consommateurs** sera un chapitre important des travaux de la CREG en 2012. Les travaux à entreprendre seront orientés vers les distributeurs et notamment les travaux de mise en œuvre des procédures de raccordement et de réclamations qui seront approuvées par la CREG et vers les consommateurs et leurs représentants qui seront la cible d'actions d'information et de sensibilisation.



Les actions initiées en matière de **contrôle environnemental** seront poursuivies. Ces actions porteront, notamment, sur la mise à jour de la base de données des paramètres environnementaux du secteur, notamment ceux relatifs aux émissions de gaz à effet de serre; amener les opérateurs à actualiser et à améliorer leurs plans d'actions relatifs à la prise en charge des problèmes environnementaux ; l'examen des bilans semestriels et annuels de réalisation des plans d'actions des opérateurs et la réalisation de visites d'inspection et de contrôle environnemental au niveau de certaines installations énergétiques.

Dans le domaine de la **sécurité**, les efforts seront axés sur l'actualisation et l'amélioration par les opérateurs des plans d'actions à la lumière des recommandations formulées par la CREG ainsi que l'analyse des statistiques d'accidents enregistrés dans le secteur de l'électricité et du gaz. Des visites d'inspection de sites seront parallèlement effectuées.

Sur le plan de la **régulation économique**, les études engagées viseront à l'appropriation des principes en la matière et leur application par les opérateurs régulés. C'est dans ce sillage que la CREG élaborera les tarifs de rachat de l'énergie produite pour les filières retenues dans le programme adopté par les pouvoirs publics et qui vise à introduire de l'électricité d'origine renouvelable dans le mix énergétique algérien.

En ce qui concerne la **planification**, la CREG élaborera les prévisions de la demande en électricité en préparation de l'actualisation du programme indicatif des besoins en moyens de production d'électricité pour la période 2013-2022. L'actualisation du programme indicatif d'approvisionnement du marché national en

gaz naturel pour la période 2012-2021 sera également réalisée.

Dans le chapitre « **Relations avec les organismes homologues** », la CREG continuera à contribuer au sein des organismes auxquels elle adhère aux niveaux africain, arabe et méditerranéen.

La CREG poursuivra également l'organisation des actions identifiées au niveau du plan d'action 2010-2015 du projet « Intégration progressive du marché de l'électricité de l'Algérie, du Maroc et la Tunisie dans le marché intérieur de l'électricité de l'Union européenne » confiées à l'Association des régulateurs méditerranéens de l'électricité et du gaz (MEDREG) et notamment les séminaires et les formations prévues dans ce cadre.

Dans le cadre du Programme d'Appui à la mise en œuvre de l'Accord d'Association Algérie-Union européenne (P3A), le **jumelage** de la CREG sera lancé. Il sera un appui à un certain nombre de travaux inscrits dans le budget de la Commission. Il permettra également l'acquisition de pratiques internationales dans les domaines de l'amélioration de la qualité du service public, la protection des consommateurs et des systèmes d'information.

La CREG continuera à faire connaître ses activités via son nouveau site web qui sera mis en ligne en 2012 dans trois (03) versions : arabe, française et anglaise en plus de la publication de son rapport annuel et de sa **lettre d'information** trimestrielle *Equilibres*, dont le design a connu un changement en 2011.

Par ailleurs, la **campagne de communication pour l'information et la sensibilisation** du grand public contre les risques liés à la mauvaise utilisation de l'électricité et du gaz sera reconduite afin de contribuer à mieux informer les consommateurs sur ces dangers. Le constat sur les drames provoqués par les explosions de gaz, les incendies ainsi que les cas de suffocation ou d'intoxication au monoxyde de carbone continue à être préoccupant. Un dépliant didactique traitant de cette problématique sera réalisé et diffusé.





## Les concessions de distribution de l'électricité et du gaz

**Afin d'améliorer les performances ainsi que la qualité des prestations fournies aux consommateurs, une nouvelle organisation de l'activité de la distribution de l'électricité et du gaz a été introduite depuis 2008 dans un objectif de modernisation de la gestion de ce service public.**

Cette transformation qui ouvre la voie à une nouvelle étape jalonnera de manière fine dans le temps la progression attendue par un engagement pluriannuel des concessionnaires au niveau de chaque wilaya. Elle apportera ainsi aux autorités une meilleure visibilité sur le fonctionnement de cette activité.

En plus de l'amélioration de la qualité de service attendue, ce nouveau régime oblige les concessionnaires à mettre en place un dispositif organisé de gestion et de traitement des réclamations des consommateurs pour une meilleure prise en charge de leurs attentes.

Il constitue aujourd'hui le cadre devant porter le changement dans la gestion de l'activité de distribution de l'électricité et du gaz. En effet, la réglementation prévoit une « contractualisation » des relations entre l'Etat, autorité concédante représentée par le ministre chargé de l'Energie et la société de distribution titulaire des concessions. Cette relation s'exprime par des droits et obligations des deux parties liées par un cahier des charges, prévoyant notamment des engagements quinquennaux d'amélioration des performances.

Cet engagement des concessionnaires porte sur l'amélioration de la performance en matière d'exploitation du service concédé sur les plans technique, commercial, économique et financier ainsi qu'en matière de respect des obligations du service public. Ces critères concernent essentiellement la qualité et la continuité de l'alimentation en énergie, le taux de desserte et la relation avec la clientèle.

La réglementation a également prévu un processus de monitoring en vue de permettre le contrôle du service public, une des missions conférée à l'autorité concédante et à la CREG.

C'est ainsi qu'une liste composée de 46 indicateurs pertinents a été définie en concertation avec toutes les parties prenantes. Ces paramètres reflètent, d'une part, la qualité de service fournie au consommateur et, d'autre part, la performance du distributeur.

Des objectifs pour la période 2010-2014 ont été fixés dans les plans d'amélioration de la performance, approuvés par le ministre de l'Energie et des Mines, après l'avis formulé par la CREG. Ils constituent un premier engagement quinquennal des quatre sociétés de distribution de l'électricité et du gaz (SDA, SDC, SDE et SDO) vis-à-vis de l'autorité concédante et des consommateurs également.

Compte tenu de l'importance des flux d'information générés par ce nouveau dispositif, une dynamique d'aménagement et de mise en adéquation des organisations au niveau des différents intervenants a été engagée afin de mettre en œuvre le suivi de l'évolution de la qualité de service sur le territoire.

Le processus d'analyse a ainsi débuté par une première évaluation des réalisations annuelles des indicateurs de performance en liaison avec les objectifs fixés dans les plans d'engagement quinquennaux.

L'analyse des bilans annuels sur l'exercice 2010 a fait ressortir des contraintes dans l'atteinte des objectifs imputées en grande partie par les concessionnaires, d'une part, à la gestion et à l'organisation interne, non encore adaptée en termes de structuration, de moyens matériels et de ressources humaines et, d'autre part, à un environnement externe défavorable.

Afin d'entretenir la concertation avec les concessionnaires et contribuer à la mise en place de cet outil de suivi de la performance, une rencontre avec chaque concessionnaire a été organisée en septembre 2011 regroupant toutes les parties impliquées.

Lors de cette rencontre, le cadre législatif et les obligations du concessionnaire en matière de service public ont été rappelés par le ministre de l'Energie et des Mines. Une synthèse des résultats de l'analyse des bilans des quatre concessionnaires a été faite par la CREG faisant ressortir les concessions n'ayant pas atteint leurs objectifs pour cette première évaluation.



Les concessionnaires ont présenté pour leur part des axes d'amélioration pour les concessions ayant obtenu les résultats les plus bas par rapport aux objectifs et ce pour chacun des volets technique, commercial, financier et sécurité.

Les axes d'amélioration identifiés sur le plan commercial concernent, d'une part, la fiabilisation des données de la clientèle qui est la base sur laquelle repose l'analyse des indicateurs. Dans ce cadre, les concessionnaires ont proposé de mettre en place un système dynamique de reporting et de circulation de l'information qui doit être bien adapté pour le suivi et le traitement, en temps voulu, des prestations envers les clients ainsi qu'un système de Traitement Informatisé des Appels qui doit être mis à contribution de manière plus efficace. D'autre part, les concessionnaires œuvreront à l'amélioration des canaux de communication par une stratégie de proximité en direction des clients, en utilisant les systèmes de télécommunication les plus adaptés.

En ce qui concerne les délais de raccordement et de traitement des réclamations, les concessionnaires donneront la priorité à la mise en place des procédures correspondantes.

Sur le plan financier, les principales contraintes rencontrées par les concessionnaires sont les créances et le taux de perte qui constituent un important handicap et un sérieux préjudice.

Sur le plan technique et notamment par rapport aux coupures électriques récurrentes sur les réseaux de distribution, l'effort sera mis sur une meilleure maîtrise de la demande à travers l'utilisation d'outils et méthodes de prévision performants et l'accès à l'information concernant les plans d'aménagement et de développement locaux et une prise en charge plus efficace des programmes d'entretien des réseaux.

Par ailleurs, les concessionnaires ont signalé qu'un nombre important des incidents survenus sur le réseau de distribution sont imputés aux atteintes des tiers. Pour cela, les concessionnaires ont demandé l'appui des pouvoirs publics afin de trouver les solutions appropriées à mettre en œuvre par les parties concernées, et notamment en matière de respect des procédures de réalisation des travaux sur la voie publique.

Ces premières rencontres ont permis, d'une part, le renforcement du processus de concertation déjà établi avec toutes les parties prenantes et, d'autre part, elles ont enclenché le processus de mise en place effective de cet outil de suivi de la qualité de service. L'atteinte d'un service de qualité auquel aspirent les consommateurs algériens dépendra d'une forte implication des distributeurs pour une appropriation et une pérennisation de cet outil.

## Interview de M. Tahar Djouambi, Président-directeur général de la Société algérienne de distribution de l'électricité et du gaz de l'Est (SDE)

ش ت ش



### **équilibrés** Quelle lecture faites-vous des résultats enregistrés pour la SDE en 2010 ?

Les résultats sont acceptables pour 5 à 6 concessions sur les 19 que compte la SDE. On a enregistré de bonnes réalisations au

niveau des volets commercial, sécurité et techniques «Gaz». Concernant les volets financiers et techniques «Electricité», une grande distance nous sépare encore de la situation à laquelle nous voulons arriver.

L'importance des écarts constatés entre les indicateurs réalisés par les directions de distribution de la SDE nous interpelle, d'où la nécessité d'apporter les correctifs nécessaires, là où nous sommes moins performants.





## **équilibrés** Quelles sont les contraintes auxquelles vous avez été confrontés ?

Les contraintes sont diverses, et je me limite à celles qui ont le plus affecté nos résultats.

- La difficulté d'intégrer en milieu professionnel les nouvelles recrues, de 2006 à 2011, nos effectifs sont passés de 4 369 à 7 178 agents. La population ayant moins de 5 ans dans l'entreprise représente 51%.
- L'inadaptation de nos réseaux de distribution en « moyenne tension » et le nombre important de départs de longueurs dépassant les 100 km.
- Au niveau des réseaux « basse tension », c'est le nombre de postes de distribution publique qui reste insuffisant pour ramener les rayons d'action de ces postes et les longueurs des lignes « basse tension » à des valeurs acceptables.
- La mise à niveau des équipes d'exploitation « Electricité » et « Gaz » qui tarde à venir et sa répercussion sur l'exécution des programmes de maintenance des réseaux électriques et gaziers.

Parmi les contraintes liées à l'environnement, nous avons :

- Les agressions d'ouvrages dont les conséquences continuent à impacter lourdement le taux de perte et la qualité et la continuité de service des réseaux de distribution.
- Le manque de qualification des entreprises sous-traitantes.

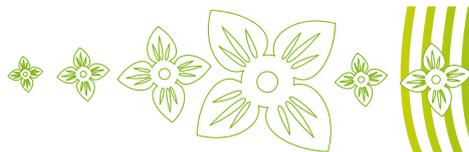
## **équilibrés** Quelles sont les perspectives à venir ?

Nous travaillons afin de réduire les écarts entre les réalisations de 2010 et les objectifs non atteints, moyennant la poursuite des actions ayant donné des résultats et la correction de celles où nous avons manqué d'efficacité. Dans l'ordre, nous avons :

- La poursuite des recrutements et des actions de formation pour l'amélioration de la prise en charge des activités par les niveaux opérationnels (agences, districts électricité, districts gaz, directions de distribution) et les niveaux fonctionnels des différentes directions centrales de la direction générale de la SDE. Ces dernières doivent disposer d'un niveau d'expertise à même d'apporter sa contribution dans

la chaîne de valeur de la société. Elles doivent être en mesure d'accomplir convenablement leurs missions vis-à-vis des opérationnels, particulièrement au niveau de l'assistance et du contrôle.

- L'amélioration de l'activité « relève des index » et des anomalies concernant les compteurs et le fichier clients.
- La prise en charge des redressements de ces anomalies par nos agents électriciens et gaziers de la petite intervention.
- La réalisation dans les délais des programmes de développement et de restructuration des réseaux de distribution afin d'améliorer leurs ratios techniques. A ce sujet, d'importants investissements sont décidés pour les concessions gérées par les directions de distribution de la SDE.
- Le Gestionnaire du réseau de transport de l'électricité (GRTE) a lancé un programme de renforcement en sources HTB/HTA de notre région. Il prévoit la réalisation de 48 postes, dont 13 sont en construction.
- Les études de développement et de restructuration des réseaux de distribution « moyenne tension » sont prêtes et la réalisation s'effectuera au fur et à mesure de celles des sources HTB/HTA.
- Pour les réseaux « basse tension », les ingénieurs recrutés et formés ont lancé un vaste programme d'études BT au niveau de l'ensemble des districts. La mise en œuvre des solutions proposées nous permettra de réduire les pertes techniques dans la « basse tension » et particulièrement dans nos transformateurs de distribution publique. Ces actions vont mettre de l'ordre dans la gestion des puissances installées au niveau des postes de distribution publique et améliorer la qualité et la continuité de service de notre clientèle.
- La poursuite des actions de modernisation de nos réseaux par la mise en service du BCC et des SCADA en cours de réalisation.
- Le lancement du projet Télé-relève de la clientèle « moyenne tension » et maîtrise des flux d'énergie dans les réseaux de distribution électrique.
- La poursuite de la contribution de la SDE avec les filiales du groupe dans les travaux des dossiers importants tels que les systèmes d'information de la distribution pris en charge par ELIT et l'introduction de nouvelles technologies par le CREDEG.



# Le Forum de Londres

**Sous l'égide de la Commission européenne, le secteur énergétique européen s'est organisé en forums thématiques regroupant les représentants de l'industrie, des gouvernements, des régulateurs et des associations. Les forums de Florence pour l'électricité (1998) et celui de Madrid pour le gaz (1999) sont les plus anciens. Plus récemment se sont constitués les forums de Londres (2008) consacré aux consommateurs et celui de Bucarest pour les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique (2009).**

Dans un souci d'amélioration de la transparence sur les marchés de détail de l'énergie, de renforcement des droits des consommateurs et d'amélioration de la qualité de service offerte aux consommateurs de l'énergie, l'Union européenne a lancé en 2008 le Forum de l'énergie pour les citoyens (*Citizens' Energy Forum*), également appelé Forum de Londres. Il traite des aspects réglementaires touchant aux marchés de détail et à la protection des consommateurs européens d'électricité et de gaz naturel. Il a été créé en 2008 dans le cadre des négociations sur la révision de la législation communautaire en matière d'énergie, il se réunit une fois par an. L'idée du Forum est apparue dans le troisième «paquet» de la Commission européenne pour le marché intérieur de l'énergie et présentée lors la Conférence sur les droits des consommateurs en matière d'énergie qui s'est tenue en mai 2008.

Le Forum de Londres réunit des associations européennes et nationales de consommateurs, des représentants des Etats membres, des régulateurs de l'énergie, la Commission européenne, des députés européens, des organisations représentant les industriels de l'énergie ainsi que des consommateurs industriels. Il examine les problèmes des consommateurs et propose des solutions concrètes afin que les droits des consommateurs de l'Union européenne soient respectés. Il vise aussi à améliorer la régulation sur les marchés de détail.

Le Forum traite des questions clés et concrètes telles que les changements de fournisseur d'énergie, des factures plus lisibles pour les consommateurs, de l'efficacité énergétique, des compteurs intelligents et de la protection des consommateurs les plus vulnérables. Le Forum élabore des recommandations visant à mieux transposer dans la pratique et faire respecter les droits des consommateurs en matière d'énergie et à optimiser les marchés de détail de l'électricité et du gaz. Meglena Kuneva, alors commissaire européenne à la Consommation en 2008, affirmait que «*les prix élevés de l'énergie figurent parmi les principales préoccupations des citoyens européens*» et préconisait un «*déploiement des efforts dans toute l'Union européenne afin d'améliorer un certain nombre de points*» parmi lesquels «*la possibilité de changement de fournisseur, la facturation, les compteurs intelligents et l'efficacité énergétique*». Andris Piebalgs, commissaire européen à l'Énergie en 2008, soutenait que la hausse des coûts de l'énergie ainsi que les récents événements survenus sur les marchés mondiaux de la finance incitaient à une «*étroite collaboration afin de protéger les intérêts des consommateurs*».

Le Forum de l'énergie pour les citoyens est un jalon supplémentaire dans le renforcement de la place et le rôle des consommateurs dans l'Union européenne. Cette institutionnalisation à un haut niveau des préoccupations liées à la protection des consommateurs démontre clairement l'intérêt qui leur est porté.

### Références

- Le Forum de l'énergie pour les citoyens sur le site Internet de la Commission européenne : [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/forum\\_citizen\\_energy\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm)
- Site Internet de la Commission européenne sur les droits des consommateurs : [http://ec.europa.eu/energy/energy\\_policy/consumers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/energy_policy/consumers/index_en.htm)
- Communiqué de presse n° IP/08/1594 de la Commission européenne du 28/10/2008.
- Communiqué de presse n° IP/10/1507 de la Commission européenne du 15/11/2010.



## ACTU-AGENDA

- L'Assemblée exécutive du Conseil mondial de l'énergie (CME) s'est tenue à Oran du 20 au 24 novembre 2011.
- Du 28 novembre au 9 décembre 2011, Durban (Afrique du Sud) a accueilli la 17<sup>e</sup> Conférence des parties à la Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques (COP17).
- La 1<sup>re</sup> Conférence internationale sur l'énergie renouvelable et le développement durable (CIEDD) a eu lieu à l'Université africaine d'Adrar les 29 et 30 novembre 2011.
- Le Congrès mondial du pétrole a eu lieu à Doha (Qatar) du 4 au 8 décembre 2011.
- Le 9 décembre 2011 à Bruxelles (Belgique) s'est tenue une réunion entre l'Algérie et l'Union européenne sur le développement du partenariat dans le domaine des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique.
- Athènes (Grèce) a abrité la 12<sup>e</sup> Assemblée générale de l'Association des régulateurs méditerranéens de l'électricité et du gaz (MEDREG) le 14 décembre 2011.



**Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz**  
 Immeuble du ministère de l'Energie et des Mines  
 (Tour B), Val d'Hydra, Alger, Algérie  
 Tél. : +213 (0) 21 48 81 48  
 Fax : +213 (0) 21 48 84 00  
 E-mail : [equilibres@creg.mem.gov.dz](mailto:equilibres@creg.mem.gov.dz)  
 Site Web : [www.creg.gov.dz](http://www.creg.gov.dz)

## QU'EST-CE QUE... ?

- **Qualité de service** : par « qualité de service », on entend :
  - **La qualité technique** : qui regroupe deux caractéristiques de natures différentes bien que liées et complémentaires :
    - la continuité du service qui est affectée par les interruptions fortuites, longues ou brèves, et les interruptions programmées pour travaux ou entretien du réseau, mesurables en nombre et en durée ;
    - la qualité du produit réelle dont la mesure nécessite de nombreux paramètres (pour l'électricité : tenue de tension, fluctuation de fréquence, creux de tension, fluctuations rapides de la tension, déséquilibres et harmoniques ; pour le gaz : chutes de pression, odorisation, qualité de gaz (PCS), fuites...).
  - **La qualité commerciale** regroupe à titre d'exemple : l'accueil, le traitement des demandes, l'information sur les pannes et les interruptions planifiées, les modes de paiement, la disponibilité d'informations sur les économies d'énergie, la sécurité des installations intérieures...
- **Indicateur** : information ou ensemble d'informations permettant l'appréciation d'une situation, porteur d'un sens suffisant pour déclencher une prise de conscience chez un utilisateur et inciter à la décision.
- **Autorité concédante** : est l'autorité qui concède les services de distribution de l'électricité et/ou du gaz et désigne l'Etat.

Tous les documents, programmes, rapports et textes législatifs cités dans ce numéro sont disponibles en téléchargement sur le site internet de la Commission : [www.creg.gov.dz](http://www.creg.gov.dz)