



Procédure de réclamations auprès du distributeur de l'électricité et du gaz

www.creg.gov.dz



Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz
Immeuble du ministère de l'Energie,
tour B, Val d'Hydra, Alger, Algérie
Tél. : +213 (0) 21 48 81 48 Fax : +213 (0) 21 48 84 00

E-mail : contact@creg.energy.gov.dz

www.creg.gov.dz

Procédure de réclamations auprès du distributeur de l'électricité et du gaz

La Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz a approuvé par décision, en date du 26 Septembre 2013, une procédure de traitement de vos réclamations auprès de votre distributeur de l'électricité et du gaz.

Cette procédure est applicable à l'ensemble des clients approvisionnés ou souhaitant s'approvisionner en énergie électrique ou gazière.

Votre réclamation peut avoir la forme d'une :

- **Réclamation orale** : Le client se présente au niveau de l'unité de rattachement,
- **Réclamation écrite** : lettre déposée ou message télécopié,
- Réclamation par téléphone.

Ce que vous devez savoir ?

- Toute réclamation que vous adressez à votre distributeur mérite une réponse prompte de sa part.
- Votre distributeur doit vous transmettre un accusé de réception ainsi qu'une brève explication du déroulement de la procédure dans les trois (3) jours de la réception de la réclamation (réclamation écrite).
- Le délai imparti à toute réponse définitive dépend du motif de la réclamation et de sa complexité et ne saura dépasser un mois.

Où réclamer et quelles sont les voies de recours ?

- A l'agence commerciale ;
- Si vous n'êtes pas satisfait des suites données à votre réclamation par l'agence commerciale, vous pouvez introduire une requête auprès de la Direction de Distribution de L'Electricité et du Gaz dont vous dépendez.
- Si vous n'êtes pas satisfait de la prise en charge de votre réclamation par la direction de distribution, nous vous prions d'adresser votre requête à la Société de Distribution de L'Electricité et du Gaz dont vous dépendez
- Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par la Société de distribution, vous pouvez introduire un recours avec les pièces justificatives nécessaires (Copies de toutes les lettres adressées au distributeur avec éventuellement les réponses correspondantes) auprès de la :

**Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG)
Immeuble du ministère de l'énergie Tour B, Val d'Hydra, Alger.**

Afin de faciliter la prise en charge de votre réclamation par votre distributeur d'énergie, nous mettons à votre disposition la procédure de réclamations et nous vous demandons de bien vouloir vous y référer pour entamer vos démarches.

Réclamation concernant l'énergie électrique

Réclamation urgente

Motif de votre réclamation	A qui s'adresser et quand	Documents à fournir
<p><u> Votre réclamation revêt un caractère urgent, telle que :</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Atteinte aux ouvrages;2. Incident sur réseau HTA affectant plusieurs localités et/ou clients industriels;3. Incendie sur colonne montante;4. Explosion et/ou inondation d'un ouvrage électrique;5. Electrocutation;6. Conducteur à terre;7. Coupure de courant;8. Panne collective ou panne individuelle.	<p>Durant les heures de travail</p> <p>Vous vous présentez à votre agence commerciale ou direction de distribution de rattachement ou appelez par téléphone au numéro figurant sur votre facture d'énergie; de 08h00 à 16h30 hormis les week-ends et les jours fériés.</p> <p>En dehors des heures de travail</p> <p>Vous appelez par téléphone la permanence de rattachement au numéro figurant sur votre facture d'énergie, de 16h30 à 08h00, les week-ends et les jours fériés.</p>	<p>Aucun</p>

Réclamation ordinaire

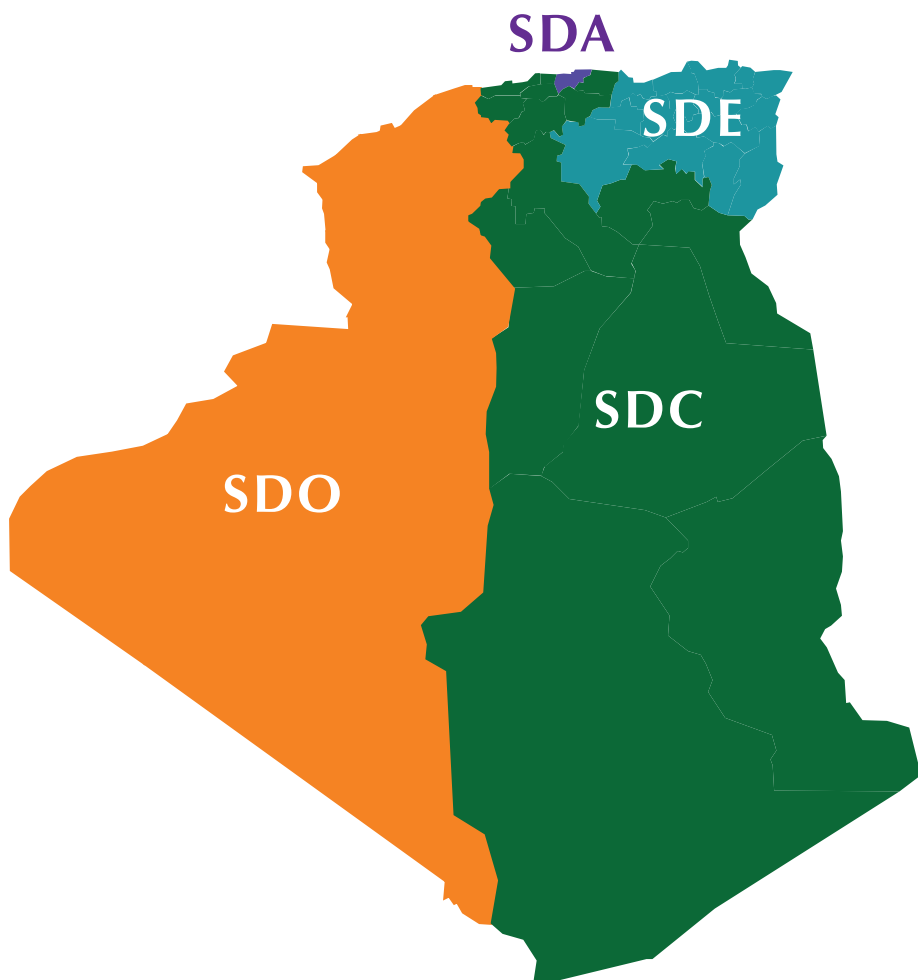
Motif de votre réclamation	A qui s'adresser et quand	Documents à fournir
<p><u>Votre réclamation revêt un caractère ordinaire, telle que :</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Retard dans le raccordement en énergie électrique.2. Facture BT/BP AO contestée.3. Facture BT/BP AO non présentée ;4. Index non relevé ou compteur défectueux. ;5. Coupures fréquentes; chutes de tension ;6. Demande de changement de tarif, puissance ;7. Demande de modification de nom, adresse, exonération TVA, taxe d'habitation.8. Demande de rétablissement suite à une coupure pour impayées.9. Indemnisation pour Equipements endommagés.	<p>Vous vous présentez à votre agence commerciale de rattachement ou appelez par téléphone au numéro figurant sur votre facture d'énergie; de 08h00 à 16h30 hormis les week-ends et les jours fériés.</p>	<p>Le récépissé + le justificatif de paiement.</p> <p>La facture d'énergie contestée.</p> <p>Une facture d'énergie.</p> <p>Une facture d'énergie + le justificatif de paiement</p> <p>Une réclamation écrite + la dernière facture d'énergie dans un délai de 48h.</p>

Réclamation ordinaire (Suite)

Motif de votre réclamation	A qui s'adresser et quand	Documents à fournir
Votre réclamation revêt un caractère ordinaire, telle que :		
10. Retard dans la réalisation d'une extension ou d'un déplacement de réseau BT/HTA.		Justificatif de paiement du devis travaux.
11. Retard dans la mise en service des clients HTA.		
12. Retard dans la résiliation / mutation HTA ou FSM/FRM.	Vous vous présentez à votre direction de distribution de rattachement ou appelez par téléphone au numéro figurant sur votre facture d'énergie; de 08h00 à 16h30 hormis les week-ends et les jours fériés.	Une facture d'énergie
13. Retard dans la révision de la puissance mise à disposition (PMD).		Une réclamation écrite
14. Droits de suite.		La facture ou mémoire contestés
15. Facture HTA ou mémoire FSM/FRM contestés.		
16. Indemnisation pour :		Une réclamation écrite + pièces justificatives.
a) Passage de réseau ou implantation d'un ouvrage sur une propriété privée;		
b) Culture endommagée.		

SDA couvre la wilaya d'Alger.

SDE couvre les wilayas de :
Batna, Bejaia, Tébessa, Jijel,
Sétif, Skikda, Annaba, Guelma,
Constantine, Msila, Bordj Bou
Arreridj, El Taref, Khenchela, Souk
Ahras, Mila, Oum El Bouaghi.



SDO couvre les wilayas de :
Chlef, Béchar, Adrar, Tlemcen,
Tiaret, Saida, Sidi Bel Abbés,
Mostaganem, Mascara, Oran,
El Bayadh, Tindouf, Tissemsilt,
Naama, Ain Temouchent,
Relizane, Ain Defla.

SDC couvre les wilayas de :
Laghouat, Biskra, Blida, Bouira,
Tamenrasset, Tizi Ouzou,
Djelfa, Médéa, Ouargla, Illizi,
Boumerdès, El Oued, Tipaza,
Ghardaïa.

Réclamation concernant l'énergie gazière

Réclamation urgente

Motif de votre réclamation

Votre réclamation revêt un caractère urgent, telle que :

1. Fuite de gaz sur installation intérieure, sur réseau, colonne montante ou détenteur;
2. Atteinte aux ouvrages gaz;
3. Incendie;
4. Explosion causant des dégâts matériels;
5. Rupture d'alimentation sur poste de livraison gaz ou canalisation;
6. Panne collective (colonne montante; etc....) ou panne individuelle.

A qui s'adresser et quand

Durant les heures de travail

Vous vous présentez à votre agence commerciale ou direction de distribution de rattachement ou appelez par téléphone au numéro figurant sur votre facture d'énergie, de 08h00 à 16h30 hormis les week-ends et les jours fériés.

En dehors des heures de travail

Vous appelez par téléphone la permanence de rattachement au numéro figurant sur votre facture d'énergie; de 16h30 à 08h00, les week-ends et les jours fériés.

Documents à fournir

Aucun

Réclamation ordinaire

Motif de votre réclamation	A qui s'adresser et quand	Documents à fournir
<p><u>Votre réclamation revêt un caractère ordinaire, telle que :</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Retard dans le raccordement en énergie gazière2. Facture BT/BP AO contestée3. Facture BT/BP AO non présentée;4. Index non relevé ou compteur défectueux;5. Coupures fréquentes, chutes de pression;6. Demande de changement de tarif, débit;7. Demande de modification de nom, adresse, exonération TVA; taxe d'habitation.	<p>Vous vous présentez à votre agence commerciale de rattachement ou appelez par téléphone au numéro figurant sur votre facture d'énergie; de 08h00 à 16h30 hormis les week-ends et les jours fériés.</p>	<p>Le récépissé + le justificatif de paiement.</p> <p>La facture d'énergie contestée.</p>
<ol style="list-style-type: none">8. Demande Rétablissement suite coupure pour impayées.		<p>Une facture d'énergie + le justificatif de paiement.</p>

Réclamation ordinaire (suite)

Motif de votre réclamation	A qui s'adresser et quand	Documents à fournir
Votre réclamation revêt un caractère ordinaire, telle que :		
9. Retard dans la réalisation d'une extension ou d'un déplacement de réseau BP/MP		Justificatif de paiement du devis travaux.
10. Retard dans la mise en service moyenne pression		
11. Retard dans la résiliation / mutation moyenne pression ou FSM/FRM	Vous vous présentez à votre direction de distribution de rattachement ou appelez par téléphone au numéro figurant sur votre facture d'énergie; de 08h00 à 16h30 hormis les week-ends et les jours fériés.	Une facture d'énergie
12. Retard dans la révision du débit mis à disposition (DMD)		
13. Droits de suite		
14. Facture moyenne pression ou mémoire FSM/FRM contestés		La facture ou mémoire contestés
15. b) Indemnisation pour : a) Passage de réseau sur une propriété privée; b) Culture endommagée.		Une réclamation écrite + pièces justificatives

شكوى ذات طابع عادي (يتبع)

الوثائق الواجب تقديمها	إلى أين تتجه و متى؟	سبب الشكوى
بيان تسديد العرض المالي.	توجهوا إلى وكالتكم التجارية أو اتصلوا بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الثامنة صباحا (8:00) إلى الساعة الرابعة والنص توجهوا إلى مديرية التوزيع التي تنتمون إليها أو اتصلوا بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الاقة، من الساعة الثامنة صباحا (8:00) إلى الساعة الرابعة والنصف مساء (16:30)، ماعدا عطلة نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.	شكواك تكتسي طابعاً عادياً، مثل الآتي : و. تأخر في توسيع أو تغيير مكان الشبكة ذات الضغط المنخفض أو المتوسط؛ 10. تأخر في بداية الخدمة للضغط المتوسط؛ 11. تأخر في فسخ أو تحويل الاشتراك في إطار التزويد بالضغط المتوسط أو الفوترة ذات الطابع الإداري ؛ 12. تأخر في مراجعة التدفق الموضوع تحت التصرف (DMD)؛ 13. حق المتابعة؛ 14. اعتراض على فاتورة استهلاك الطاقة (زبون الضغط المتوسط أو ذو الطابع الإداري)؛ 11. التوعية بسبب : أ. مرور شبكة أو إنجاز منشأة في ملكية خاصة؛ ب. إصاق ضرر بالمحاصيل الزراعية.
فاتورة استهلاك الطاقة.		
شكوى مكتوبة.		
الفاتورة المعترض عليها.		
شكوى مكتوبة + وثائق تبريرية.		

شكوى ذات طابع عادي

الوثائق الواجب تقديمها	إلى أين توجهه و متى؟	سبب الشكوى
وصل الاستلام + بيان التسديد.		شكاواك تكسي طابعاً عادياً، مثل الآتي :
الفاتورة المحترض عليها.		التأخر في توصيل الطاقة الغازية؛
		2. الاعراض على فاتورة استهلاك الطاقة (الضغط المنخفض و المتوسط، مشترك عادي)؛
		3. عدم تسليم فاتورة استهلاك الطاقة (الضغط المنخفض و المتوسط ، مشترك عادي)؛
فاتورة استهلاك الطاقة.	توجهوا إلى وكالتكم التجارية التي تنتمون إليها أو اتصلوا بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الثامنة صباحا (8:00) إلى الساعة الرابعة والنصف مساء (16:30)، ماعدا عطلة نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.	4. عدم قراءة مؤشر العداد أو وجود عطب في العداد؛
		5. انقطاعات متكررة وهبوط في الضغط؛
		6. طلب استبدال التعريفية أو التدفق؛
		7. طلب تغيير الاسم أو العنوان أو إعفاء الضريبة على القيمة المضافة أو الضريبة على السكن.
فاتورة استهلاك الطاقة + بيان التسديد.		8. طلب إعادة التزويد بالطاقة بعد قطعها لعدم التسديد؛

شكوى متعلقة بالطاقة الغازية

شكوى ذات طابع استعجالي

الوثائق الواجب تقديمها

إلى أين تتجه و متى؟

أثناء ساعات العمل :

توجهوا إلى وكالتكم التجارية أو إلى مديرية التوزيع التي تنتمون إليها أو اتصلوا بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الثامنة صباحا (8:00) إلى الساعة الرابعة والنصف مساء (16:30)، ماعدا عطلة نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.

خارج ساعات العمل :

اتصلوا هاتفياً بجداومة المنطقة التي تنتمون إليها على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الرابعة والنصف مساء (16:30) إلى الساعة الثامنة (8:00) صباحا في عطلة نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.

سبب الشكوى

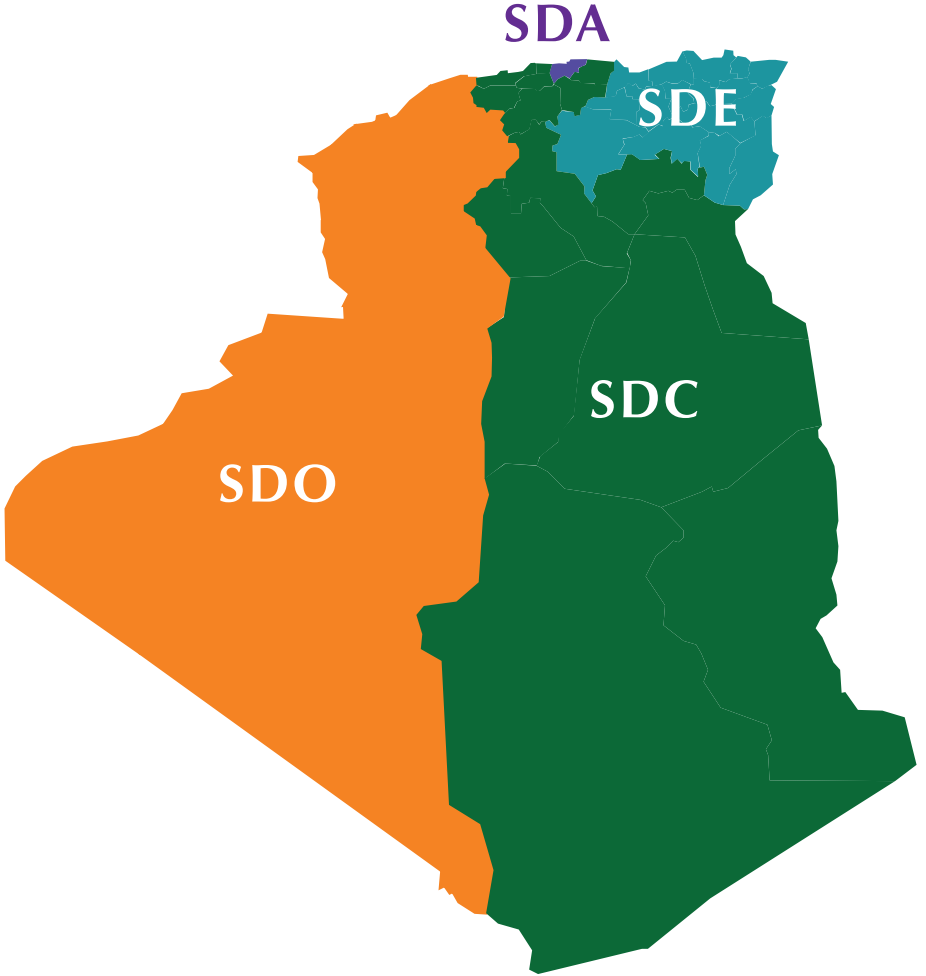
شكواك تكسبي طابعاً استعجالياً، مثل الآتي :

1. تسرب الغاز في منشأة داخلية ، في الشبكة، في عمود صاعد أو في ممدد الغاز؛
2. الملساس بالمنشآت الغازية؛
3. حريق؛
4. انفجار مسيئا خسائر مادية؛
5. انقطاع التموين في محطة تسليم الغاز أو قناة؛
6. عطل فردي أو جماعي (عمود صاعد الخ ...).

شركة توزيع الكهرباء و الغاز للجزائر
(SDA) تغطي ولاية الجزائر.

شركة توزيع الكهرباء و الغاز للشرق
(SDE) تغطي ولايات:

باتنة، بجاية، تبسة، جيجل، سطيف،
سكيكدة، عنابة، قالمة، قسنطينة، مسيلة،
برج بو عرييج، الطارف، خنشلة، سوق
اهراس، ميلة، أم البواقي.



شركة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب
(SDO) تغطي ولايات:

الشلف، بشار، ادرار، تلمسان، تيارت،
سعيدة، سيدي بلعباس، مستغانم،
معسكر، وهران، البيض، تندوف،
تيسمسيلت، النعامة، عين تموشنت،
غليزان، عين الدفلى.

شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط
(SDC) تغطي ولايات:

الاغواط، بسكرة، البليدة، البويرة،
تمنراست، تيزي وزو، الجلفة، ورقلة، اليزي،
بومرداس، الوادي، تيبازة، غرداية، المدية.

شكوى ذات طابع عادي (يتبع)

الوثائق الواجب تقديمها	إلى أين تتجه و متى؟	سبب الشكوى
بيان تسديد العرض المالي.	توجهوا إلى وكالتكم التجارية أو اتصلوا بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الثامنة صباحا (8:00) إلى الساعة الرابعة والنص توجهوا إلى مديرية التوزيع التي تنتمون إليها أو اتصلوا بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الاقة، من الساعة الثامنة صباحا (8:00) إلى الساعة الرابعة والنصف مساء (16:30)، ماعدا عطلة نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية. ف مساء (16:30)، ماعدا عطلة نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.	شكواك نكتسي طابعاً عادياً، مثل الآتي : 10. تأخر في توسيع أو تغيير مكان الشبكة ذات التوتر المنخفض أو العالي صنف «أ»؛ 11. تأخر في الوضع تحت الخدمة للتوتر العالي صنف «أ» ؛ 12. تأخر في فسخ أو نقل الاشتراك في إطار التوتر العالي صنف «أ» أو الفوترة ذات الطابع الإداري؛ 13. تأخر في مراجعة القدرة الموضوعة تحت التصرف (PMID)؛ 14. حق المتابعة؛
فاتورة استهلاك الطاقة.		15. اعتراض على فاتورة استهلاك الطاقة (زبون التوتر العالي صنف «أ» أو ذو الطابع الإداري)؛
شكوى مكتوبة.		16. التعويض بسبب : أ. مرور شبكة أو إنجاز منشأة فوق ملكية خاصة؛ ب. إلحاق ضرر بالهياكل الزراعية.
الفاتورة المعترض عليها.		
شكوى مكتوبة + وثائق تبريرية.		

شكوى ذات طابع عادي

الوثائق الواجب تقديمها	إلى أين توجهه و متى؟	سبب الشكوى
الوصل + بيان التسديد.		شكاوى تكسي طابعاً عادياً، مثل الآتي :
الفاتورة المعترض عليها.	توجهوا إلى وكالتكم التجارية أو اتصلوا بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الثامنة صباحاً (8:00) إلى الساعة الرابعة والنصف مساءً (16:30)، ماعدا عطلة نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.	1. التأخر في توصيل الطاقة الكهربية؛
		2. الاعتراض على فاتورة استهلاك الطاقة (التوتر و الضغط المنخفضين، مشترك عادي)؛
		3. عدم تسليم فاتورة استهلاك الطاقة (التوتر و الضغط المنخفضين، مشترك عادي)؛
		4. عدم قراءة مؤشر العداد أو وجود عطب في العداد؛
		5. انقطاعات متكررة أو هبوط في التوتر
		6. طلب استبدال التعريفة أو القدرة؛
		7. طلب تغيير الاسم أو العنوان أو إعفاء الضريبة على القيمة المضافة أو الضريبة على السكن؛
		8. طلب إعادة التزويد بالطاقة بعد قطعها لعدم التسديد؛
		9. تعويض التجهيزات التي لحقت بها أضرار نتيجة خلل في تزويد الطاقة.
فاتورة استهلاك الطاقة + بيان التسديد.		
شكوى مكتوبة + آخر فاتورة استهلاك الطاقة في أجل أقصاه 48 ساعة.		

شكوى متعلقة بالطاقة الكهربائية

شكوى ذات طابع استعجالي

الوثائق الواجب تقديمها

إلى أين تتجه و متى؟

أثناء ساعات العمل :

توجهوا إلى وكالتكم التجارية أو إلى مديرية التوزيع التي تنتمون إليها أو اتصلوا بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الثامنة صباحا (8:00) إلى الساعة الرابعة والنصف مساء (16:30)، ماعدا عطلة نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.

خارج ساعات العمل :

اتصلوا هاتفياً بجداومة المنطقة التي تنتمون إليها على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الرابعة والنصف مساء (16:30) إلى الساعة الثامنة (8:00) صباحا في عطلة نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.

سبب الشكوى

شكاوى تكسفي طابعاً استعجالياً، مثل الآتي :

- المساس بالمنشآت؛
- حادث على شبكة التوتر العالي صنف « أ » يس عدة تجمعات سكنية نواحي و/أو زبائن صناعيين؛
- حريق بالعمود الصاعد؛
- انفجار و/أو فيضان في منشأة كهربائية؛
- تكهرب (صعقة كهربائية)؛
- موصل كهربائي ملقى على الأرض؛
- انقطاع التيار الكهربائي؛
- عطل كهربائي فردي أو جماعي.

لا شيء

إجراء تقديم الشكاوي لدى موزع الكهرباء و الغاز

لقد وافقت لجنة ضبط الكهرباء و الغاز بموجب قرار، بتاريخ 26 سبتمبر 2013، على إجراءات تقديم الشكاوي الخاصة بك لموزع الكهرباء و الغاز. هذا الإجراء ينطبق على جميع الزبائن المزودين أو الراغبين في التزويد بالطاقة الكهربائية أو الغازية.

قد تكون الشكاوى على شكل:

- شكاوى شفوية: تتقدمون إلى وكالتكم التجارية؛
- شكاوى مكتوبة: عن طريق رسالة أو فاكس؛
- شكاوى باستعمال الهاتف؛

ما تحتاجون إلى معرفته؟

- أي شكاوى توجهونها للموزع تلزمه بتقديم اجابة سريعة لكم .
- يجب أن يرسل لكم الموزع إقرار بالاستلام وشرح موجز عن سير الإجراءات في أجل ثلاثة (3) أيام من تاريخ استلام الشكاوى (المكتوبة).
- مدة معالجة الشكاوى نهائيا مرتبطة بسبب الشكاوى و مدى تعقيدها على ان لا تتجاوز في جميع الاحوال شهرا واحدا.

أين تقدمون الشكاوي وما هي سبل الطعن المتاحة ؟

- على مستوى الوكالة التجارية؛
- إذا كنتم غير راضين على رد الوكالة التجارية على شكاوكم، يمكنكم رفع التماس الى مديرية توزيع الكهرباء و الغاز التابعين لها؛
- إذا كنتم غير راضين عن معالجة الشكاوى من طرف مديرية توزيع الكهرباء و الغاز، يمكنكم توجيه الشكاوى إلى شركة توزيع الكهرباء والغاز التابعين لها؛
- إذا كنتم غير راضين عن الجواب المقدم لكم من قبل شركة التوزيع، يمكنكم تقديم طعن مع الوثائق الداعمة الضرورية (نسخ من جميع الرسائل الموجهة إلى الموزع مع الإجابات المقابلة ان وجدت) إلى:

لجنة ضبط الكهرباء و الغاز (CREG)، مبنى وزارة الطاقة برج ب ، وادي حيدرة، الجزائر.

لغرض تسهيل معالجة شكاوكم من طرف موزعكم للطاقة، نضع تحت تصرفكم إجراءات تقديم الشكاوى الرجاء التقيد بها



لجنة ضبط الكهرباء و الغاز

عمارة وزارة الطاقة برج «ب» , وادي حيدرة - الجزائر

الهاتف : +213 (0) 21 48 81 48 - فاكس : +213 (0) 21 48 84 00

البريد الإلكتروني : contact@creg.energy.gov.dz

www.creg.gov.dz



إجراء تقديم الشكاوي لدى موزع الكهرباء و الغاز

www.creg.gov.dz