



CREG

لجنة ضبط الكهرباء و الغاز
Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz

Procédure de recours des consommateurs auprès de la Commission de Régulation de l'électricité et du gaz





Préambule

Aux termes de l'article 115 de la loi n° 02-01 du 05 février 2002, la Commission de Régulation de l'électricité et du gaz a pour objectifs, entre autres, de veiller à la préservation de vos intérêts et à assurer la protection de vos droits en ce qui concerne la fourniture, la qualité et la continuité du service.

A cet effet, elle reçoit et instruit vos plaintes et recours suivant des conditions précises.

Dans quel cas vous pouvez saisir la CREG ?

En cas de litige avec votre distributeur, notamment en ce qui concerne les problèmes liés :

- La non prise en charge d'une demande liée à la réalisation d'un raccordement, une modification ou un retard dans la réalisation du raccordement ou de la modification ;
- La non prise en charge d'une demande de déplacement d'ouvrage ou retard dans la réalisation du déplacement d'ouvrage ;
- La non prise en charge d'un problème de coupure, de dépannage ou de sécurité ;
- La contestation de la facture d'énergie (montant excessif, index erroné, cumul de consommations, etc....) ;
- La demande de modification du contrat de fourniture (changement de tarif et de puissance ou débit, etc....) ;
- La demande de rétablissement suite à une coupure pour impayé ;
- Les chutes de tension/pression ;
- Les problèmes liés au comptage ;
- Les droits de suite (quote-part) ;
- Les indemnisations pour incident.

Avant de saisir la CREG

Je fais une réclamation au distributeur

Toute réclamation d'ordre technique, commercial ou administratif (erreurs de facturation, délais trop longs, coupures,...) doit être soumise au préalable au distributeur d'électricité et de gaz conformément à sa procédure interne de traitement des réclamations approuvée par la CREG (disponible sur le site web : www.creg.gov.dz).

1^{ère} étape :

Vous devez d'abord vous adresser à l'agence commerciale de votre lieu de résidence, dont les coordonnées figurent sur votre facture d'énergie, muni de cette dernière et de toutes les pièces justificatives nécessaires.

2^{ème} étape :

Si vous n'êtes pas satisfait des suites données à votre réclamation, nous vous invitons à introduire, un recours auprès de la Direction de Distribution concernée.

3^{ème} étape :

Si vous n'êtes toujours pas satisfait des suites données à votre réclamation, nous vous invitons à introduire, un recours auprès de la Société de Distribution concernée, dont les coordonnées figurent ci-dessous :



شركة توزيع الكهرباء والغاز للجزائر
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz d'Alger

39/41, Rue Khelifa Boukhalfa - Alger
Tél. : 021 23 77 87 / Fax : 021 23 86 73



شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Est

02, Rue Raymonde Peschard - Constantine
Tél. : 031 92 28 09 à 11 / Fax : 031 92 20 47/34



شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz du Centre

Boulevard Mohamed Boudiaf - Blida
Tél. : 025 41 60 35 à 42 / Fax : 025 31 40 34



شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Ouest

02, Rue des Sœurs Benslimane - Oran
Tél. : 041 29 15 22 / 26 / 29 13 80 / 29 52 05



Bon à savoir : Vous pouvez saisir votre distributeur, seul ou faire appel à une association de protection des consommateurs pour vous conseiller et vous accompagner dans vos démarches.

Consulter la liste des associations de consommateurs sur le site :

<http://www.mincommerce.gov.dz/fichiers/ficheass.pdf>

Quand et comment, je dois saisir la CREG ?

Quand ?

Si vous n'avez pas obtenu de réponse de votre distributeur après **un délai maximal de trois (03) mois**, ou si la réponse ne vous convient pas, vous pouvez introduire un recours auprès de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG), avec les pièces justificatives nécessaires (Copies de toutes les lettres adressées au distributeur et éventuellement les réponses correspondantes).

Comment ?

Vous pouvez saisir la CREG, soit par :

- Dépôt au siège de la commission d'une lettre de saisine, pendant les jours ouvrables (du Dimanche au Jeudi de 09h00 à 16h00);
- Lettre adressée, par voie postale, à l'adresse : Immeuble du ministère de l'énergie Tour B, Val d'Hydra Alger;
- Fax adressé au numéro : **021 48 84 00**;
- Mail adressé à l'adresse : **recours@creg.gov.dz**;
- Ou en renseignant le formulaire en ligne disponible sur le site web : **www.creg.gov.dz**.

Que dois-je fournir ?

Votre lettre de saisine et les pièces annexées, doivent indiquer :

- Vos coordonnées :
 - **Pour les personnes physiques** : les noms, prénoms, téléphone, mail et adresse;
 - **Pour les personnes morales** : la dénomination, la forme, le siège social, le représentant légal ou toute autre personne dûment habilitée, téléphone, email,...
- Le numéro de votre contrat de fourniture, si vous êtes déjà alimenté en énergie;
- Une description explicative et précise de l'objet de votre recours,
- Les copies des pièces justificatives de saisine du distributeur ainsi que les réponses fournies par ce dernier lorsqu'elles existent;
- Une description éventuelle de la solution souhaitée.

Pour les besoins de l'étude de votre dossier, la CREG peut vous demander tout autre document ou informations jugés utiles.



CREG

Et après, que fait la CREG ?

Dès réception du dossier de recours, la CREG procède à son analyse afin de se prononcer sur sa recevabilité et sa compétence à le traiter dans un délai maximum de trois (03) jours ouvrables à l'issue duquel un courrier vous sera transmis vous indiquant les suites réservées à votre recours.

- Si votre recours ne relève pas de sa compétence, la CREG vous transmettra un courrier dans ce sens.
- Si votre recours est du domaine de la compétence de la CREG mais il n'est pas recevable, la CREG vous en explique les raisons telles que :
 - Vous n'avez pas engagé des démarches préalables auprès de votre distributeur (épuiser toutes les voies de recours internes);
 - Votre dossier est incomplet;
 - Votre différend est en cours d'examen au niveau d'une instance judiciaire compétente ou tranché par cette dernière.

Si votre recours est recevable et que la CREG est compétente pour le traiter

La CREG demande à votre distributeur de lui transmettre les explications nécessaires et l'invite à répondre, dans un délai maximal de quinze (15) Jours.

La CREG après avoir étudié et analysé la réponse du distributeur agit ainsi :

- Si la CREG juge que les arguments avancés par le distributeur sont fondés et qu'il a agi conformément à ce que prévoit la réglementation, elle adresse au plaignant une lettre explicative contenant toutes les informations de nature à éclairer sa compréhension du problème et les motifs justifiant la clôture du dossier de recours.
- Si la CREG juge que les arguments avancés par le distributeur ne sont pas fondés et que la situation résulte d'une mauvaise interprétation de la réglementation ou d'un dysfonctionnement de la part de ce dernier, la CREG saisira le distributeur à l'effet de l'éclairer sur les dispositions réglementaires relatives au différend et lui demandera de s'y conformer.
- Si le distributeur accepte de corriger la situation, le plaignant en est informé par la CREG et le dossier de recours est clos.
- Si le distributeur maintient sa position, la CREG prend une décision à son encontre et tranche en faveur du plaignant. La décision est notifiée au distributeur et le plaignant en est informé.

Dans tous les cas, la CREG peut, si elle le juge nécessaire, réunir les parties concernées à l'effet d'essayer de parvenir à une solution à l'amiable.

Dans le cas où l'une des deux parties n'est pas satisfaite de la position de la CREG par rapport au recours qui lui a été soumis, elle aura toujours la possibilité de porter le différend devant les instances judiciaires compétentes.



وبعد ذلك، ماذا تفعل لجنة ضبط الكهرباء والغاز

عند استلام ملف التظلم، تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز بفحصه من أجل التقرير بشأن قبوله واختصاصها لمعالجته، وهذا في مدة أقصاها ثلاثة (3) أيام عمل، يتم بعدها مراسلتكم بغرض إعلامكم بالترتيبات المتخذة حيال تظلمكم.

- إذا كان التظلم ليس من اختصاصها تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز بمراسلتكم في هذا الصدد.
- إذا كان ملف التظلم يدخل في مجال اختصاص لجنة ضبط الكهرباء والغاز ولكنه لم يحصل على قبولها، توضح لكم اللجنة أسباب عدم القبول التي يمكن حصرها كالتالي :
- لم تقوموا بالخطوات المسبقة أمام موزعكم (استنفاذ جميع طرق الطعن الداخلية للموزع)
- ملف تظلمكم غير كامل
- ملف نزاعكم قيد المعالجة أمام هيئة قضائية مختصة أو قد تمّ الفصل فيه.

إذا كان ملف التظلم مقبول وكانت لجنة ضبط

الكهرباء و الغاز مختصة في النظر فيه

تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز بتقديم طلب الى موزعكم ليرسل لها التوضيحات اللازمة وتطالبه بالرد في أجل أقصاه خمسة عشر (15) يوما.

بعد دراسة وتحليل إجابة الموزع تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز بما يلي :

- إذا قدرت لجنة ضبط الكهرباء والغاز أن الحجج المقدمة من قبل الموزع مؤسّسة وأنه تصرف وفقا لما ينصّ عليه القانون فإنها ترسل رسالة تفسيرية للشاكي تحتوي على جميع المعلومات التي من شأنها أن تنير فهمه للمشكلة وكذا أسباب غلق ملف التظلم.
- إذا وافق الموزع على تصحيح الوضعية، يتم إعلام صاحب الشكوى من قبل لجنة ضبط الكهرباء والغاز ويغلق ملف التظلم.
- إذا أصّر الموزع على موقفه، تتخذ لجنة ضبط الكهرباء والغاز قرارا ضده، وتقرر لصالح صاحب الشكوى. يتم تبليغ هذا القرار إلى الموزع ويتم إعلام صاحب الشكوى.

في جميع الحالات، تستطيع لجنة ضبط الكهرباء والغاز، إذا رأت ضرورة لذلك، جمع الأطراف المعنيين من أجل محاولة التوصل إلى حل ودي.

إذا كان أحد الطرفين غير راض عن موقف لجنة ضبط الكهرباء والغاز فيما يتعلق بملف التظلم المودع أمامها، يمكنه إحالة النزاع إلى السلطات القضائية المختصة.



شركة توزيع الكهرباء والغاز للجزائر
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz d'Alger

41/39 . شارع خليفة بوخالفة - الجزائر

الهاتف: 021 23 77 87 - الفاكس: 021 23 86 73



شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Est

02 شارع ريمون بيشار، قسنطينة

الهاتف: 031 92 28 09/10/11 - الفاكس: 031 92 20 47/34



شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz du Centre

نهج محمد بوضياف - البلدة

الهاتف: 025 31 40 34 - الفاكس: 025 41 60 35/42



شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب
Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Ouest

02 شارع الأحيات بن سليمان - وهران

الهاتف: 041 29 15 22 / 26
041 29 13 80 / 29 52 05

هام معرفته: يمكنكم اللجوء أو الإقتراب من موزعكم، شخصيا أو الإتصال بجمعية حماية المستهلك لتقديم المشورة والدعم لكم في إجراءاتكم إطلعوا على قائمة جمعيات المستهلكين عبر الموقع التالي:

<http://www.mincommerce.gov.dz/fichiers/ficheass.pdf>

متى و كيف ألبأ إلى لجنة ضبط الكهرباء و الغاز؟

متى؟

إذا لم تتلقى ردا من موزعك بعد مدة أقصاها ثلاثة (03) أشهر أو إذا كان الرد لا يناسبك، يمكنك تقديم تظلم أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز (CREG)، مع الوثائق الداعمة اللازمة (نسخ من جميع الرسائل الموجهة إلى الموزع والأجوبة الموافقة لها إن وجدت).

كيف؟

باستطاعتكم اللجوء إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز (CREG) إما عن طريق:

- إيداع رسالة التظلم عند مقر اللجنة خلال أيام العمل (من الأحد إلى الخميس، من التاسعة صباحا إلى الرابعة مساء)
- إرسال رسالة عن طريق البريد إلى العنوان: عمارة وزارة الطاقة والمناجم برج (ب) واد حيدرة - الجزائر العاصمة - الجزائر
- إرسال فاكس إلى الرقم: 021 48 84 00
- إرسال بريد إلكتروني إلى العنوان: recours@creg.gov.dz
- أو ملئ الاستمارة المتوفرة عبر الانترنت على الموقع الإلكتروني

www.creg.gov.dz

ماذا يتطلب ان أقدم ؟

يحتوي ملف التظلم بالإضافة إلى رسالة التظلم على مايلي:

- المعلومات الخاصة بكم:
- فيما يخص الأشخاص الطبيعية: الإسم اللقب، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، العنوان.
- فيما يخص الأشخاص المعنوية: إسم الشركة، الشكل، المقر الاجتماعي، الممثل القانوني أو كل شخص آخر مخول قانونيا لتمثيل الشخص المعنوي.
- رقم عقد تموينك إذا كنت مزودا بالطاقة
- وصف تفصيلي ودقيق لموضوع التظلم
- نسخ من الوثائق الثبوتية للطعن أمام الموزع والأجوبة التي قدمها هذا الأخير إن وجدت
- واحتمالا، وصف للحل المنشود.

لضرورة دراسة ملفكم تستطيع لجنة ضبط الكهرباء والغاز أن تطلب منكم أي وثيقة أو أية معلومات تراها مفيدة.



تمهيد

وفقا لأحكام المادة 115 من القانون رقم 02-01 المؤرخ في 5 فبراير 2002 والمتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، تسعى لجنة ضبط الكهرباء و الغاز، للمحافظة على مصالحكم و السهر على ضمان حماية حقوقكم فيما يتعلق بالتموين و النوعية و إستمرارية الخدمة .

لهذا الغرض، تتلقى اللجنة الشكاوى و التظلمات وفقا لشروط معينة.

في أي حالة يمكنكم اللجوء إلى لجنة ضبط الكهرباء و الغاز؟

إذا كنتم في حالة نزاع مع موزعكم، لاسيما فيما يتعلق بالمشاكل المرتبطة :

- عدم التكفل بطلب متعلق بالربط بشبكة التوزيع أو تعديله أو التأخر في إنجازهما
- عدم التكفل بطلب متعلق بتغيير أماكن المنشآت أو التأخر في إنجازها؛
- بالإقطاعات و التوصيل و المساعدة و كذا الأمن؛
- بالفوترة (مبلغ مفرط، خطأ في المؤشر، الإستهلاك المتراكم... الخ)؛
- بتعديلات عقد التموين (تغيير التعريفة أو القدرة أو التدفق.. الخ)؛
- بإعادة التموين بعد القطع لعدم التسديد؛
- بإنخفاض في الجهد / الضغط؛
- بالعدّاد؛
- بحقّ التتبع؛
- بالتعويضات عن الأضرار التي لحقت المستهلكين نتيجة حادث.

قبل اللجوء إلى لجنة ضبط الكهرباء و الغاز

أقدم شكوى لدى الموزع

كل شكوى، سواء كانت ذات طابع تقني أو تجاري أو إداري (خطأ في الفوترة، آجال طويلة، إنقطاع) لا بد أن تقدم بصورة مسبقة، لموزع الكهرباء و الغاز الطبيعي وفقا لما تقتضيه إجراءاته الداخلية لمعالجة الشكاوى المصادق عليها من طرف لجنة ضبط الكهرباء و الغاز (يمكن الإطلاع عليها في موقعنا الإلكتروني: www.creg.gov.dz).

الخطوة الأولى:

يجب عليكم أولا الإتصال بوكالتكم التجارية، باستعمال أرقام الهواتف و العناوين المبينة في فاتورتكم، مرفقين بهذه الأخيرة وجميع الوثائق الضرورية.

الخطوة الثانية:

إذا كنتم غير راضين عن نتيجة معالجة شكاوكم، ندعوكم إلى رفع طعن أمام مديريةية التوزيع المعنية.

الخطوة الثالثة:

إذا لازلتم، بالرغم من هذا غير راضين عن نتيجة معالجة شكاوكم، ندعوكم لرفع طعن أمام شركة التوزيع المختصة التي تظهر البيانات الخاصة بها فيما يلي:

إجراء مبسط لمعالجة شكاوى الزبائن

