



**Procédure simplifiée de traitement des recours des
consommateurs auprès de la CREG**

Décembre 2013

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 ou sa modification ou 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 naturel conformément à sa procédure interne de traitement des réclamations approuvée par la CREG (à consulter sur notre 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 :



Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz d'Alger
39 / 41, Rue Khelifa Boukhelifa – Alger
Tel : +213 21 23 77 87/ Fax : +213 21 23 86 73
www.sda.dz



Société de distribution de l'Electricité et du gaz de l'Est
02, Rue Raymonde Peschard - Coudiat Constantine
Tel : +213 31 92 28 09 à 11 / Fax : +213 31 92 20 47 34



Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz du Centre
Boulevard Mohamed Boudiaf – Blida
Tel : +213 25 41 60 35 à 42/ Fax : +213 25 31 40 34
www.sdc.dz



Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Ouest
02, Rue des Sœurs Benlimane - Oran
Tel : +213 41 29 15 22/ 26 / 41 29 13 80/ 41 29 52 05
Fax : +213 41 29 61 54

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 et des mines 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.

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.