الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي – جيجل –
كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

الرقم التسلسلي:..../....

عنوان المذكرة:

حماية المستهلك في عقود الكهرباء والغاز

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق
تخصص قانون الأعمال

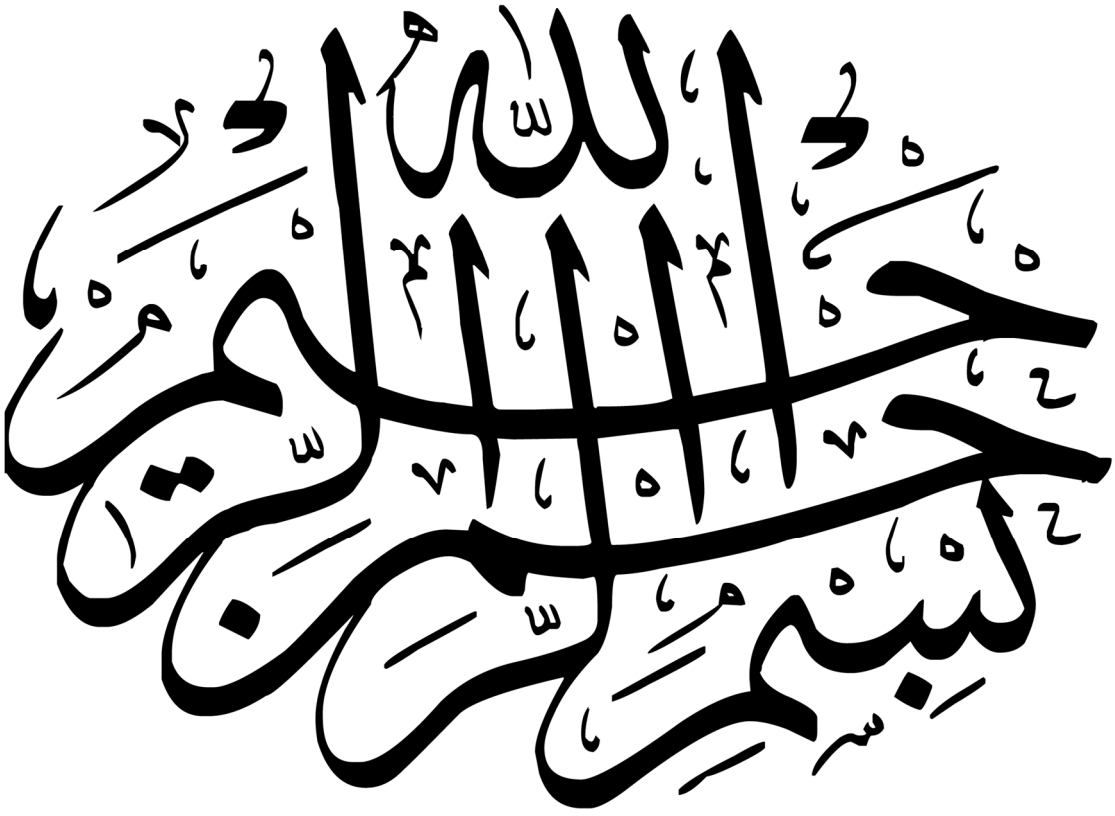
إعداد الطالبة:
- إلهام بوالحيلة

إشراف الدكتور:
عبد الحق قريمس

أعضاء لجنـــــة المناقشـــــة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
نورة بوالخضرة	أستاذة محاضرة "أ"	جامعة جيجل	رئيسا
عبد الحق قريمس	أستاذ	جامعة جيجل	مشرفا ومقررا
بشاطة زهية	أستاذة محاضرة " أ"	جامعة جيجل	مناقشا

السنة الجامعية: 2022 م-2023 م


بسم الله الرحمن الرحيم

بادئ ذي بدء، أحمد الله عز وجل الحكم العدل على أن وفقني في إنجاز وإتمام هذا البحث، وأصلي وأسلم على رسول الهدى الصادق الأمين، أما بعد:

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى

الأستاذ الفاضل البروفيسور:قريمس عبد الحق،

لتفضله بالإشراف على هذه المذكرة، فقد كان لصبره وسعة صدره وجهده ونصحه الأثر البالغ في إنجاز وتصويب هذا البحث.

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر والإمتنان إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تكرمهم بقبول مناقشة وتقييم هذا العمل المتواضع

كما لا يفوتني طبعا أن أتوجه بأصدق عبارات الشكر إلى جميع أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية خاصة قسم الحقوق لجامعة جيجل على ماقدموه لنا طيلة سنوات الدراسة

ويقتضي مني واجب الإعتراف بالجميل أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى جميع موظفي مؤسسة سونلغاز– جيجل

وفي الأخير أشكر كل من ساهم في مد يد العون من قريب أو من بعيد لإنجاز هذه المذكرة

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا

إلى والدي الكريمين حفظهما الله

إلى إخوتي وأخواتي كل باسمه

إلى كل طالب علم يبتغي وجه الله

عز وجل

إلهام

قائمة المختصرات

أولا- باللغة العربية

ج ر: .....الجريدة الرسمية

ص: .....الصفحة

ص ص: .....من الصفحة.. إلى الصفحة..

ص ن: .....الصفحة نفسها

ط: .....الطبعة

د س ن: .....دون سنة النشر

ج: .....الجزء

سونلغاز: .....الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز

ثانيا - باللغة الفرنسية

p: .....page
N°: .....numéro
V: .....volt
H: .....heure
C C P: .....Compte courant postal
C R E G: .....Commission de régulation de l'électricité et du gaz

مقدمة

تُعتبر الكهرباء والغاز من أهمّ مصادر الطاقة على الإطلاق، التي تولت مختلف الدول إحاطتها بنظام قانوني يقوم على مجموعة من المبادئ والقواعد والأساليب القانونية المختلفة، إذ تُعد خدمة الكهرباء والغاز في العصر الحديث الذي يتّسم بالتطور والازدهار الكبير، من بين أهمّ الخدمات الضرورية التي لا يُمكن لأفراد المجتمع الاستغناء عنها بأي شكل من الأشكال.

إنّ شركة توزيع الكهرباء والغاز تُعتبر من أهمّ وأكبر المؤسسات الاقتصادية الوطنية لإنتاج الكهرباء وتوزيع الغاز الستة عشر المتواجدة على مستوى التراب الوطني، حيث تمّ إسناد صلاحية إنتاج وتوزيع وتصدير الطاقة الكهربائية لهذه المؤسسة، وكذا صلاحية توزيع الغاز، ونتيجة لاحتكار مؤسسة "سونلغاز" وبصفة تامة لسوق الكهرباء والغاز في الجزائر، أصبح نشاطها يتسع على نطاق واسع في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية[1].

يتمّ تقديم خدمة الكهرباء والغاز انطلاقا من عقد يُبرم بين الزبون ومُتعامل اقتصادي متمثل في شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز"، وبموجب هذا العقد يتمّ تموين الزبون بالطاقة الكهربائية والغازية.

تُصنف عقود الكهرباء والغاز ضمن العقود النموذجية، التي أصبحت ضرورة حتمية تلبية لحاجات الفرد، وما يُلاحظ على هذا النوع من العقود أنّه يشهد تراجعا كبيرا لدور مبدأ "سلطان الإرادة"، ما نتج عنه اختلال التوازن العقدي بين الأطراف في العلاقة التعاقدية، ليصبح المتدخل شركة توزيع الكهرباء والغاز الطرف القوي الذي يفرض شروطه على المستهلك الزبون دون أن يفتح له المجال لمناقشة شروط العقد.

[1] سليمة بوتاعة، إشكالية تطبيق تمكين العاملين في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء– جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحى– جيجل، 2014/2013، ص ص 122–123.

ولعلّ من أهمّ الدوافع والأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع تكمن في الخصوصية التي تُميّز عقد الكهرباء والغاز عن غيره من العقود الاستهلاكية الأخرى، وكذا الرغبة في الإحاطة والإلمام بمختلف النصوص القانونية التي تُساهم في حماية المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين، وذلك بتتبع مختلف المراحل التي يمرّ بها هذا النوع من العقود، فضلا عن ذلك فإنّ هذا الموضوع لم يحظى بعدُ بالدراسة والتعمق في مختلف جوانبه للتعرف على أهمّ الإشكالات القانونية التي تُعيق مصالح المستهلكين للكهرباء والغاز.

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع بالنظر إلى الأهمية البالغة لكل من الكهرباء والغاز في حياة الأفراد، لذلك فإنّ خدمة الكهرباء والغاز تُعد من الخدمات الضرورية التي لا يُمكن الاستغناء عنها من قِبل هؤلاء، كما تُعتبر أيضا هذه الأخيرة من الحقوق المكفولة لهم، ورغم ذلك فقد يُحرم المستهلكين للكهرباء والغاز من المزايا العديدة لهذه الخدمة، ويرجع سبب ذلك بالدرجة الأولى إلى جهلهم بحقوقهم فيما يتعلق بقطاع الطاقة، إضافة إلى وجود متعامل اقتصادي وحيد يحتكر هذا القطاع والمتمثل في شركة "سونلغاز"، والتي تحرص على تحقيق مصالحها الاقتصادية دون مراعاة لمصالح هؤلاء، الأمر الذي يدفعنا إلى ضرورة البحث والتحليل لمختلف النصوص القانونية ذات الصلة بالموضوع، وذلك لتِبيان حقوق المستهلكين للكهرباء والغاز والتأكيد عليها هذا من جهة، والبحث عن تدابير الحماية المقررة لهم من جهة أخرى.

وبناءً على ما تمّ ذكره، وفي ظل وجود متعامل اقتصادي وحيد يحتكر سوق الكهرباء والغاز، بما خوله المشرع من صلاحيات واسعة تجعله يحتل مركزا قانونيا متميزا في إطار تأديته لخدمة عامة، وفي مقابل ذلك تتفاقم حالة الضعف لدى المستهلكين للكهرباء والغاز، وإنّه بالاعتماد على النصوص القانونية المختلفة التي تم تكريسها حماية لمصالح هؤلاء، وتقوية لمركزهم القانوني في مُواجهة شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز"، فإنها بلا شك

تنعكس إيجابا على وضعية المستهلكين من حيث التكفل بضمان حقوقهم المختلفة، وذلك بالنظر إلى التجسيد الحقيقي والفعلي لضوابط الحماية المقررة للمستهلكين في مجال الكهرباء والغاز، وفي وجود الرقابة الممارسة من قِبل السلطة المعنية على نشاط شركة التوزيع "سونلغاز".

ومحاولة منا للإجابة على إشكالية هذا البحث فيما يخص حماية المستهلك في عقود الكهرباء والغاز، تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال تحليل النصوص القانونية المتعلقة بموضوع الدراسة، لأجل الحكم على مدى فعاليتها في تحقيق الحماية الكاملة والمرجوة لمستهلك الكهرباء والغاز ومن ثم استخلاص النتائج، إلى جانب ذلك فقد تم الاعتماد أيضا على المنهج الوصفي لتوضيح بعض المفاهيم ذات الصلة بموضوع البحث.

من أجل الوصول إلى الغاية المرجوة من هذه الدراسة ارتأينا تقسيم هذا البحث وفقا للتقسيم الثنائي إلى فصلين، أين تناولنا في الفصل الأول منه، تدابير حماية المستهلك خلال مرحلة إبرام عقود الكهرباء والغاز، وقُسم هو الآخر إلى مبحثين، تطرقنا في الأول منه إلى تدابير حماية مستهلك الكهرباء والغاز في المرحلة السابقة على التعاقد، أما الثاني فتطرقنا فيه إلى تدابير حماية المستهلك أثناء إبرام عقود الكهرباء والغاز، وتناولنا في الفصل الثاني من هذا البحث، تدابير حماية المستهلك خلال مرحلة تنفيذ عقود الكهرباء والغاز، وهو الآخر بدوره قُسم إلى مبحثين، الأول تطرقنا فيه إلى حقوق المستهلكين للكهرباء والغاز، أما الثاني فتطرقنا فيه إلى تدابير حماية المستهلكين قَبل وبعد الاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز.

الفصل الأول

حماية المستهلك خلال مرحلة إبرام عقود الكهرباء والغاز

تمهيد

في عصر التقدم والتطور المتلاحق الذي بات يشهده العالم اليوم، تزداد حاجة المستهلك إلى الكهرباء والغاز، لما يُحققان له من أسباب الرفاهية وتسهيل الحياة عليه، وهو ما يدفعه إلى التعاقد مع الموزع بُغية الحصول على هذه الخدمة، وبلا شك أن العقد في مجال الطاقة يُعتبر الوسيلة الوحيدة التي يتم من خلالها إشباع حاجات المستهلكين للكهرباء والغاز، وبالنظر إلى ما يتمتع به هذا النوع من العقود من خصوصية تجعل المستهلك في حالة ضعف شديدة مقارنة بالمتدخل "شركة توزيع الكهرباء والغاز"، وفي هذا الصدد، نحاول إلقاء الضوء على مواطن الضعف والبحث عن التدابير القانونية التي تضمن الحماية اللازمة للمستهلكين.

بناءً على ما سبق، سنتطرق في هذا الفصل إلى تدابير حماية المستهلك خلال مرحلة إبرام عقود الكهرباء والغاز، بدءًا بالمرحلة السابقة على التعاقد التي تُعتبر خطوة في غاية الأهمية بالنسبة للمستهلك (المبحث الأول)، ثم نتعرض بعد ذلك إلى تدابير حماية المستهلك أثناء إبرام عقود الكهرباء والغاز وخاصة تلك التي تتعلق بمواجهة البنود التعسفية (المبحث الثاني).

المبحث الأول

حماية مستهلك الكهرباء والغاز في المرحلة السابقة على التعاقد

تظهر الحاجة الماسة لحماية المستهلك في عقود الكهرباء والغاز ابتداءً من المرحلة السابقة على إبرام هذه العقود، على اعتبار أنّها محطة مهمة وحاسمة يتحدّد استنادًا لها، بالنظر لِما يتمّ توفيره من معطيات وتبادله من معلومات تُساهم في تحديد مضمون الحقوق والالتزامات بالنسبة لطرفي العقد، وعلى الأخص من جهة المستهلكين.

تتجلى أهمية تدابير الحماية المقررة لهذه المرحلة بالنظر إلى احتكار خدمة الكهرباء والغاز من طرف الشركة العمومية للكهرباء والغاز "سونلغاز"، التي كُلّفت بنص القانون بتوفير خدمة الكهرباء والغاز للمواطنين، بشكل يسمح بالنظر إلى الاستفادة من هذه الخدمة باعتبارها من ضمن الحقوق العامة لأي مُواطن، ولهذا، اقترن تأطير وتنظيم مرفق الكهرباء والغاز بنشاط الضبط الذي خولته الدولة لسلطة ضبط الكهرباء والغاز، حتى تسهر عن قرب على بُلوغ مسعاها في تموين المواطنين بالكهرباء والغاز (المطلب الأول)، كما تتضح أهمية هذه المرحلة من النظر إلى الالتزامات المفروضة على الشركة المُسيرة لمرفق الكهرباء والغاز أثناء إبرام العقود المُؤدية لخدمة التوزيع، وأهمها العمل على إحاطة المستهلك بكافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمة محل المعاملة (المطلب الثاني).

المطلب الأول

حق المستهلك في خدمة الكهرباء والغاز

تُعرّف الخدمة العمومية على أنّها مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة

العامة، وتكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة[1]، وبالنظر لأهميتها وضرورتها في حياة الأفراد، غالبا ما تتكفل الدولة بتمكين الجميع، على قدم المساواة، من الوصول لهذه الخدمات والاستفادة منها، ومنها الخدمات العامة الإدارية وخدمات العلاج والتعليم، وغيرها، كما ينظر إلى خدمة الكهرباء والغاز باعتبارها من الخدمات الضرورية التي لا يُمكن للفرد أن يتحمل بنفسه مسؤولية تلبيتها، إذ يقع ذلك على عاتق الدولة[2].

والأصل أنّ مرفق الكهرباء والغاز يهدف من وراء نشاطه إلى توفير الخدمة العمومية لجميع المرتفقين (الفرع الأول) وعلى الوجه الذي يتلاءم مع حاجاتهم (الفرع الثاني).

الفرع الأول

حق المستهلك في الربط بشبكة الكهرباء والغاز

تُعدّ الخدمة العمومية من أهمّ الأنشطة التي تسعى الدولة جاهدة لتقديمها للمواطنين سواءً عن طريق مؤسساتها العامة أو الخاصة[3]، إذ تُعتبر خدمة الكهرباء والغاز من المتطلبات الأساسية والخدمات الضرورية التي لا يُمكن الاستغناء عنها من قِبل أفراد

[1] Jean- Ludovic, La situation du service public et de la fonction publique en France, France, sans date, p 01.

- نقلا عن: عائشة قاسمي، "العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، المجلد 02، عدد 03، مارس 2018، ص 29.

[2] حسين أوكال، النظام القانوني للمرفق العام الصناعي والتجاري في الجزائر، رسالة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون العام- فرع: الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2017-2018، ص 05.

[3] عامر هني، "إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، المجلد 03، عدد 02، ديسمبر 2018، ص 07.

المجتمع[1].

يتمّ الاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز من خلال عقد تموين، يجمع بين طرفين هما المستهلك والموزع، إذ لا يُمكن أن ينشأ عقد تموين مباشر يجمع بين طرفيه كل من المنتج والمستهلك[2]، ذلك أنّ وصول منتوج الكهرباء والغاز يمرّ عبر محطات عدة، بدءًا بأعمال البحث والتنقيب، ثم الإنتاج، والنقل، ليصل بعدها إلى المرحلة النهائية وهي التوزيع، ويتدخل على هذه المستويات عدة فاعلين عموميين و/أو خواص.

الفقرة الأولى- توزيع الكهرباء والغاز نشاط للمرفق العام:

على مستوى المرحلة النهائية لدورة حياة منتوج الكهرباء والغاز، وهي مرحلة التوزيع، فإنّه "يعتبر توزيع الكهرباء والغاز نشاطا للمرفق العام"[3]، والمتدخل في نشاط التوزيع يقوم بالتالي بمهمة تدخل ضمن نشاط المرفق العام للكهرباء والغاز.

يُمارس نشاط توزيع الكهرباء والغاز من طرف "الموزّع"، الذي تمنحه الدولة حصرية القيام بهذا النشاط[4]، وهو ما يتمّ عن طريق تفويض تسيير هذا المرفق من قِبل الدولة بموجب عقد امتياز يُبرم على أساس طلب عروض، تقوم به لجنة الضبط، ويجري وفق الإجراءات المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 08-114 المحدد لكيفيات منح امتيازات توزيع

[1] عامر هني، مرجع سابق، ص 11.

[2] حورية لشهب، صالح زمال، "عقد شراء الكهرباء المنتجة من مصادر الطاقة المتجددة في التشريع الجزائري"، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر- بسكرة، المجلد 15، العدد 02، ماي 2020، ص 61.

[3] المادة 01/3 من القانون رقم 02-01 مؤرخ في 05 فيفري 2002، يتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، ج ر عدد 08، مؤرخ في 06 فيفري 2002، معدّل ومتمّم.

[4] تنص المادة 01/3 من ملحق المرسوم التنفيذي رقم 08-114 مؤرخ في 09 أبريل 2008، يحدد كيفيات منح امتيازات توزيع الكهرباء والغاز وسحبها ودفتر الشروط المتعلق بحقوق صاحب الامتياز وواجباته، الجريدة الرسمية عدد 20 مؤرخ في 13 أبريل 2008 على أنه: ".. تضمن الدولة لصاحب الامتياز الحق الحصري في القيام بتوزيع الطاقة الكهربائية و/أو الغازية داخل محيط الامتياز ...".

الكهرباء والغاز[1].

لقد منح القانون رقم 02-01 امتياز توزيع الكهرباء والغاز لمؤسسة الكهرباء والغاز "سونلغاز"، بمُقتضى المادة 01/165 منه، حيث "تمارس المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري "سونلغاز" التي حولت الى شركة قابضة للشركات ذات الأسهم وعن طريق فروعها، نشاطات إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء ونقل وتوزيع الغاز بالشروط المقررة في هذا القانون والتشريع المعمول به"، و"تعتبر فروع توزيع الكهرباء والغاز التابعة لسونلغاز "ش. ذ. أ" صاحبة الامتياز بالنسبة للشبكات التي تستغلها..."[2].

الفقرة الثانية- التزام صاحب امتياز توزيع الكهرباء والغاز بربط المستهلك بالشبكة:

حسب نص المادة 27 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95 فإنّه: "يتعين على الموزع توفير الطاقة الكهربائية أو الغازية، في المناطق التي تُوجد بها شبكة، لكل شخص طبيعي أو معنوي يطلب ذلك طبقا لشروط هذا المرسوم"[3]، ومنه يتّضح جليًا أنّ المشرع قد جعل حق الرّبط بالشبكة مُمكنا لكل طالب في حالة تواجد المبنى المعني بالرّبط في المنطقة التي تتواجد بها شبكة التوزيع، حيث أوجب على شركة توزيع الكهرباء والغاز تموين الزبون بالطاقة الكهربائية والغازية، وهذا مُقابل دفع الأعباء المقررة عن ذلك، والمحدّدة عن طريق

[1] تنص المادة 72 و73 على التوالي على ما يلي: "تمنح الدولة الضامنة للمرفق العام، الامتياز، في ميدان الكهرباء والغاز، ويتم ذلك بموجب مرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالطاقة، بعد أخذ رأي لجنة الضبط"، "يتم منح الامتياز في ميدان التوزيع عن طريق طلب عروض تقوم به لجنة الضبط وتدرسه ولا يجوز التنازل عن الامتياز. تحدد إجراءات منح الامتياز عن طريق التنظيم"، من قانون رقم 02-01.

[2] المادة 167 من القانون 02-01.

[3] المادة 01/27 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95 مؤرخ في 17 مارس 2010، يحدد القواعد الاقتصادية لمستحقات الربط بالشبكات الأخرى الضرورية لتلبية طلبات تموين الزبائن بالكهرباء والغاز، ج ر عدد 19، مؤرخ في 21 مارس 2010، معدّل ومتمّم بالمرسوم التنفيذي رقم 16-138 مؤرخ في 02 ماي 2016، ج ر عدد 28، مؤرخ في 08 ماي 2016.

التنظيم[1].

إنّ تطبيق هذا الالتزام بحق الموزّع يتوقف بنص القانون وعلى مستوى الواقع على وجود شبكة توزيع الكهرباء والغاز في المنطقة حيث يُوجد المسكن أو المُنشأة المعنية بالرّبط، ولهذا الغرض، جعل القانون مسألة تطوير الشبكة إحدى مهام مرفق الكهرباء والغاز، وفقًا لنص المادة 78 من القانون رقم 02-01[2]، وهو ما يتحقّق من خلال عملية التوسيع بهدف إيصال الشبكة إلى مختلف المناطق المعزولة أو ما يُعرف بمناطق الظل.

إلى جانب ذلك، فقد جعل القانون على عاتق صاحب الامتياز "مرفق الكهرباء والغاز" عبء حق الرّبط بالشبكة لصالح فئات مُحدّدة من المواطنين وفي مناطق محرومة[3]، مساهمة منه في ضمان تلاحم اجتماعي أحسن وتضامن أكبر، وهذا تكريسا لبُعد المسؤولية الاجتماعية للموزّع.

غير أنّ تدابير تجسيد الحق في الربط بالشبكة تسترعي ملاحظات تنطلق أساسًا من مبادئ المرفق العام، وأهمها مبدأ حق الوصول إلى الخدمة العمومية والمساواة في ذلك، ومن صور ذلك:

- أنّ تكريس حق الربط بالشبكة "لصالح فئات محدّدة من المواطنين وفي مناطق محرومة" سيُؤدي إلى تَمكين فئة من المرتفقين من هذا الحق دون غيرهم.

- في حالة انعدام شبكة التوزيع في المنطقة التي تحتوي على المسكن المعني بالربط بالشبكة، يقع على عاتق الزبون تحمل جزء من تكاليف إيصال الشبكة الخارجية

[1] تنص المادة 96 من القانون رقم 02-01 على أنه: "يتم إعداد القواعد الاقتصادية لمستحقات الربط بالشبكات والنشاطات الأخرى الضرورية لتلبية طلبات تموين الزبائن عن طريق التنظيم".

[2] تنص المادة 78 من القانون رقم 02-01 على أنه: "تطوير الشبكة على نحو يمكن ربط الزبائن والمنتجين الذين يطلبون ذلك".

[3] تنص المادة 05/3 من القانون رقم 02-01 على أنه: ".. سد الحاجات من الطاقة لفئات من المواطنين يتم تحديدها مسبقا ولمناطق محرومة من أجل ضمان تلاحم اجتماعي أحسن والمساهمين في تضامن أكبر، ...".

للاستفادة من خدمة مرفق الكهرباء والغاز[1]، وهو ما يتنافى مع مبدأ مساواة المرتفقين أمام المرفق العام من حيث الانتفاع من الخدمات العمومية.

وعليه، يُمكن القول بأنّ حق الرّبط بشبكة توزيع الكهرباء والغاز لم يُكرس لكل مواطن وفي جميع الظروف، ويُعدّ هذا إخلالاً بالمبادئ الدستورية التي يقوم عليها المرفق العام.

إلى جانب ذلك فإنّ الربط بالشبكة مُقترن بتحقق شروط إدارية غاية في الصرامة تم فرضها من قِبل السلطات العمومية على صاحب امتياز "مرفق الكهرباء والغاز" كاشتراط عقد الملكية أو عقد الإيجار للتوصيل بشبكة الكهرباء، واشتراط عدم وجود المسكن المعني بالربط بالشبكة في محيط الأخطار الكبرى، كذلك فرض شروط تقنية للربط بشبكة الغاز، من قَبيل تهيئة التوصيلات الداخلية من قِبل حرفيين معتمدين من قِبل الشركة، وضمان التهوية الكافية للمكان[2].

الفرع الثاني

حق مستهلك الكهرباء والغاز في اختيار الخدمة الملائمة

أقرّت الجمعية العامة للأمم المتّحدة عام 1985 ثمانية حقوق مشروعة تهدف إلى حماية المستهلك، ولعلّ من أهمّ هذه الحقوق حق الاختيار[3]، حيث يُعبّر هذا المصطلح عن حق المستهلك في الاختيار الحر بين المنتجات التي تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة

[1] تنص المادة 04/54 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95 على أنه: "يتعين على صاحب أو أصحاب الطلب، الذي يقدم أو يقدمون طلبا فرديا أو جماعيا، بمساهمة تبلغ 65% من مصاريف إعداد تجهيزات الجهد المنخفض".

[2] عبد الحق قريمس، "تدابير حماية المستهلك في عقد توزيع الكهرباء والغاز"، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليوم الدراسي حول "عقود الكهرباء والغاز في ظل قانون 02-01"، كلية الحقوق والعلوم السياسية- جيجل، يوم 29 مارس 2022، غير منشورة، ص 06.

[3] صالح خويلدات، المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة سونلغاز- ورقلة-، مذكرة مقدمة لإشكال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم التجارية- تخصص: تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2010-2011، ص 124.

للمواصفات[1]، ويتجسّد المعنى الحقيقي لحق الاختيار في المرحلة السابقة على التعاقد في تَمكين المستهلك من العديد من الفرص للحصول على الخدمة التي يحتاجها[2]، من خلال مُمارسة حقه في المقارنة بين البدائل المتاحة في السوق واختيار الخدمة وفق أسعار تتلاءم ودخله[3].

الفقرة الأولى- تنوع العروض في مجال خدمة الكهرباء والغاز:

تَختلف صيغ الاشتراك في مجال الكهرباء والغاز باختلاف الزبائن وعلى حسب نوعية الخدمة المُراد الحصول عليها، فنجد الزبون النهائي وهو الشخص الطبيعي الذي يرغب في الحصول على خدمة الكهرباء والغاز لغرض الاستهلاك المنزلي، كما قد يكون شخصا معنويا يرغب في الحصول على هذه الخدمة للاستهلاك الخاص[4]، ويُوجد أيضا الزبون المؤهل وهو كل متعامل اقتصادي يملك حق إبرام عقود التموين بالكهرباء والغاز لغرض مهني[5].

وبالنظر إلى نظام التعريفات المنصوص عليه من قِبل لجنة ضبط الكهرباء والغاز، نجد أنها قد وفرت ثلاث خيارات فيما يخص التعريفات الخاصة بالزبون للاستعمال المنزلي تكون مصنفة على حسب نوعية الاستهلاك وبفاتورة أقل تكلفة، حيث تُوجد التعريفة الثلاثية

[1] الصغير محمد مهدي، قانون حماية المستهلك: دراسة تحليلية مقارنة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2015، ص 95.

[2] أحمد عبد الحفيظي، رزقي خليفي، "حماية المستهلك من منظور تسويقي"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة أحمد بوقرة- بومرداس، المجلد 04، العدد 01، مارس 2020، ص 109.

[3] رمزي بودرجة، "حماية المستهلك في ظل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للتسويق"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة الطارف- الجزائر، المجلد الثالث، العدد الأول، جوان 2019، ص 41.

[4] تنص المادة 2 المطة 07 من القانون رقم 02-01 على أنه: "الزبون النهائي: كل شخص طبيعي أو معنوي يشتري الكهرباء و/أو الغاز الطبيعي لاستهلاكه الخاص".

[5] تنص المادة 2 المطة 06 من القانون رقم 02-01 على أنه: "الزبون المؤهل: الزبون الذي يتمتع بحق إبرام عقود التموين بالكهرباء أو الغاز مع منتج أو موزع أو وكيل تجاري يختاره، ولهذا الغرض له حق استخدام شبكة النقل و/أو التوزيع".

(ساعات الذروة، ساعات كاملة، ساعات الليل)، والتعريفة الثنائية (إما ساعات الذروة وخارج ساعات الذروة، أو ساعات الليل وساعات النهار)، وأخيرًا التعريفة التصاعدية (قسم أحادي، فوترة تصاعدية حسب شريحة الاستهلاك)[1].

وقد تمّ تحديد نظام التعريفات انطلاقا من الدراسة التي أُجريت حول القوة على مدار اليوم والطلب على الكهرباء، ليتبيّن من خلال منحنى الطلب على الكهرباء أنّ الكميات المطلوبة من هذه الأخيرة تكون ضعيفة وقليلة جدا خلال الساعات الممتدة من العاشرة والنصف ليلا إلى السادسة صباحا وتُسمى هذه الفترة بالساعات الفارغة أو الليلية، أما من الساعة السادسة صباحا إلى الخامسة مساء فتكون الكميات المطلوبة من الكهرباء كبيرة وتُسمى هذه الفترة بالساعات المليئة، ثم من الساعة الخامسة مساء إلى التاسعة ليلا فتكون الكميات المطلوبة من الكهرباء عندها قوية جدا وتُسمى هذه الفترة بساعات الذروة، لتقلّ الطاقة المستهلكة بعد التاسعة ليلا إلى العاشرة والنصف، وتُسمى هذه الفترة بالساعات المليئة، ليعود المنحنى مجددا إلى الفترة الفارغة بعد العاشرة والنصف ليلا[2].

الفقرة الثانية- عدم تمكين المستهلك من حقه في اختيار صيغة الاشتراك:

في مقابل تكريس حق المستهلك في الاختيار بين مختلف الصيغ التي أقرّتها لجنة ضبط الكهرباء والغاز، والتي يُفترض أن يُمكّن المستهلك منها عند طلب الربط بالشبكة، أيّ في المرحلة السابقة على إبرام عقد الاشتراك، يُمكن القول من الناحية الواقعية بأنّ هذا الحق يبقى مجرد تدبير نظري لم يجد سبيله للتطبيق في الواقع بعد.

فمن جهة، يتطلب تمكين المستهلك من حق الاختيار وجود سوق مفتوحة للمنافسة،

[1] عبد الحق قريمس، مرجع سابق، ص 07.

[2] رابح زبيري، عبد الحق بن تفات، "حساسية المستهلك الجزائري لسياسة أسعار الكهرباء والغاز- دراسة لعينة من المستهلكين في ولاية البليدة-"، مجلة الباحث، جامعة الجزائر3، المجلد 13، عدد 13، 2013، ص 96.

وتعدّد عارضي ومُقدمي الخدمات، وهو الوضع المتخلف في حالة سوق الكهرباء والغاز، التي مُنح امتياز النشاط فيها للشركة العمومية للكهرباء والغاز، مما يعدم أية فرصة أمام المستهلك لاختيار عروض وخدمات لمتعامل آخر.

ومن جهة ثانية، يُستفاد عدم تمكين المستهلك من حقه في الاختيار من ظروف إبرام عقد الاشتراك، التي يبقى المشترك فيها رهين تحكم الشركة الموزعة "سونلغاز"، التي تتعامل مع الملفات الواردة إليها بطريقة إدارية بحتة، وتلجأ مباشرة إلى ربط المشترك بالشبكة وفقًا لنظام التعريفة التصاعدية، الذي لا يخدم بالضرورة مصلحة أغلب المشتركين وعلى اختلاف أوضاعهم، وذلك بالنظر إلى تزايد نسبة الضريبة على القيمة المضافة بمجرد الانتقال من شريحة استهلاك إلى أخرى[1].

المطلب الثاني

الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي لمستهلك خدمة الكهرباء والغاز

يُعرّف الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي بأنّه: "التزام سابق على التعاقد، يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يُقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد، البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل متنور على علمٍ بكافة تفصيلات العقد[2]، ومن أهم المبررات التي أدت إلى وجود هذا الالتزام انعدام التكافؤ بين طرفي العقد من حيث مستوى العلم والدراية بالنسبة للمستهلك، الذي يجهل المعلومات الكافية والضرورية حول الخدمة المُراد الحصول عليها، بالإضافة إلى قصور الوسائل التقليدية في توفير الحماية الكافية له، لهذا كان لزامًا على مقدم خدمة

[1] عبد الحق قريمس، مرجع سابق، ص ن.

[2] رفيقة بلكور، حماية المستهلك من خلال الالتزام بالإعلام، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم- تخصص: القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري- تيزي وزو، 2019، ص 16.

الكهرباء والغاز الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي وفقا لِما يقتضيه القانون (الفرع الأول)، إذ يُرتب الإخلال بهذا الالتزام جزاءات تقع على عاتق هذا المتعامل الاقتصادي (الفرع الثاني).

الفرع الأول

طريق تنفيذ الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي

تمّ تكريس الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي أساسا بموجب القواعد العامة أولا، وقوانين حماية المستهلك ثانيا[1]، ونظرا لأهميته، فقد أكّد عليه المشرع مرة أخرى بموجب القواعد الخاصة، مُعتبرا ذلك من مهام لجنة ضبط الكهرباء والغاز، التي كلّفها بمهمة نشر المعلومات المفيدة للدفاع عن مصالح المستهلك[2]، إذ لا يُمكن أن تتحقق الغاية المرجوة من وراء تنظيم هذا الالتزام إلاّ عن طريق تنفيذه، وذلك من خلال بيان مضمونه (الفقرة الأولى)، وآليات تنفيذه (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- مضمون الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي:

تلتزم شركة توزيع الكهرباء والغاز، بصفتها عونا اقتصاديا أو متدخلا يُقدم خدمة الكهرباء والغاز، بتمكين المشترك من كل المعلومات المتعلقة بخدماتها، ومن ذلك "أن تضع تحت تصرفه بشكل واضح ودون لبس المعلومات الخاصة المتعلقة بها، ومن بينها تلك المتعلقة باسمها وعنوانها وبالشروط العامة المتعلقة بالعقد[3]، كما يجب عليها أيضا إعلام

[1] تنص المادة 17 بوجه عام من القانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر عدد 15، مؤرخ في 08 مارس 2009، معدّل ومتمّم، على أنه: "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك"، أما في مجال الخدمات فقد نصت المادة 53 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 09 نوفمبر 2013، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج ر عدد 58، مؤرخ في 18 نوفمبر 2013 على أنه: "يجب على مقدم الخدمة، قبل إبرام العقد، إعلام المستهلك بالخصائص الأساسية للخدمة المقدمة. في حالة عدم وجود عقد مكتوب، يطبق هذا الالتزام قبل بداية تنفيذ الخدمة المقدمة".

[2] تنص المادة 115 المطة 32 من القانون رقم 02-01 على أنه: "نشر المعلومات المفيدة للدفاع عن مصالح المستهلك".

[3] المادة 54 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378.

المستهلك وبالخصائص الأساسية للخدمة المقدمة[1]، وإلى جانبها إعلامه بأسعار الخدمات (أولا) وبالمعلومات المتعلقة بشروط تقديم الخدمة (ثانيا).

أولا- الإعلام بأسعار الخدمات:

يُلزِم القانون كل متدخل محترف بضرورة إعلام المستهلك بأسعار وتعريفات المنتوجات التي يقترحها على الزبائن، سواءً كانت سلعا أو خدمات[2]، وينطبق الالتزام ذاته على شركة "سونلغاز" صاحبة امتياز توزيع الكهرباء والغاز.

لقد مَنح القانون للعون الاقتصادي بشكل عام حرية الاختيار ما بين الوسائل التي يعتمدها في إعلام المستهلك، وهو ما ينطبق على مسألة الإعلام بأسعار الخدمات، فقد يتم ذلك من خلال وضع العلامات أو الوسم أو المعلقات أو أيّة وسيلة أخرى من شأنها أن تُحقق الغرض المطلوب[3].

من جهة أخرى، يلتزم مُقدم الخدمة بأن يُحافظ على قيمة الأسعار التي يُعلن عنها للزبون، بحيث تكون متوافقة مع المبلغ المتوقع دفعه من قِبل الزبون المطلع مسبقًا على أسعار هذه الخدمات[4].

إذن على مُقدم خدمة الكهرباء والغاز أن يُعلم المستهلك بكافة الأسعار والتعريفات، وذلك بالكيفية التي يسهل عليه قراءتها وفهمها.

---

[1] المادة 01/53 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378.

[2] تنص المادة 4 من القانون رقم 04-02 مؤرخ في 23 يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج ر عدد 41، مؤرخ في 27 يونيو 2004 على أنه: "يتولى البائع وجوبا إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات".

[3] تنص المادة 5 من القانون رقم 04-02 على أنه: "يجب أن يكون إعلام المستهلك بأسعار وتعريفات السلع والخدمات عن طريق وضع علامات أو وسم أو معلقات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة. يجب أن تبين الأسعار والتعريفات بصفة مرئية ومقروءة".

[4] تنص المادة 6 من القانون رقم 04-02 على أنه: "يجب أن توافق الأسعار أو التعريفات المعلنة المبلغ الإجمالي الذي يدفعه الزبون مقابل اقتناء سلعة أو الحصول على خدمة".

ثانيا- المعلومات المتعلقة بشروط تقديم الخدمة:

حدّدت المادة 55 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378[1]، المعلومات التي لا بُد أن يتم إعلام المستهلك بها كشروط عامة تُطبق على العقد، إذ لا بُد من تحليل ودراسة سياق مضمون العقد لمعرفة جدوى المعلومات التي تحتوي عليها نماذج الاشتراك في إعلام المستهلكين[2].

يُلاحظ أنه وبالاطلاع على مضمون طلب التموين بكل من الطاقة الكهربائية[3]، والطاقة الغازية[4]، احتواء كل منهما على البيانات المتعلقة بهوية الزبون النهائي، إذا كان هذا الأخير هو الذي تقدم بنفسه بطلب التموين بالطاقة الكهربائية ذات الجهد المنخفض، أو طلب التموين بالطاقة الغازية ذات الضغط المنخفض، أما في حال ما إذا كان مُقدم طلب التموين ليس هو الزبون النهائي، فتُضاف إلى تلك المعلومات أيضا المعلومات المتعلقة بهوية مُقدم طلب الربط، وهو الذي يتصرف ضمن أشغال إنجاز الربط، إضافة إلى إعطاء المعلومات التقنية حول طبيعة ومكان الربط، وتحديد نوع الربط المطلوب (أحادي الطور، ثلاثي الأطوار) وملحقاته بالنسبة للكهرباء، ونوع التدفق المطلوب بالنسبة للغاز، وكذا عنوان تسليم الفاتورة، مع تحديد التعريفة المختارة بالنسبة للكهرباء (تعريفة بسيطة، تعريفة ثنائية، تعريفة ثلاثية)، وأيضا بالنسبة للغاز (منزلي، غير منزلي)، كما تمّ تقدير مدة العقد بسنة واحدة يتم تجديدها ضمنيا.

---

[1] المادة 55 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378.

[2] محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات: دراسة تحليلية مقارنة، ط 01، دار الفجر، الجزائر، 2005، ص 74.

[3] قرار ق /03-13/ ل م مؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يحدد نموذج طلب التموين بالطاقة الكهربائية بالنسبة لزبائن الجهد المنخفض، أنظر الملحق رقم (01).

[4] قرار ق /04-13/ ل م مؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يحدد نموذج طلب التموين بالطاقة الغازية بالنسبة لزبائن الضغط المنخفض، أنظر الملحق رقم (02).

حيث أنّه وبالمقارنة بين نص المادة 55 من المرسوم التنفيذي المذكور أعلاه، ومضمون طلب التموين بكل من الطاقة الكهربائية والطاقة الغازية، يُلاحظ أنّ هذا الأخير يفتقر إلى أغلب المعلومات التي يُفترض على المستهلك أن يكون على علمٍ بها، وخاصة تلك المتعلقة بالضمان.

الفقرة الثانية- آليات تنفيذ الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي:

يُقصد بآليات تنفيذ الالتزام بالإعلام قَبل التعاقدي الكيفيات التي يتم من خلالها تنفيذه[1]، وذلك من حيث وقت الإدلاء بالبيانات من قِبل شركة توزيع الكهرباء والغاز (أولا)، ومن حيث الوسيلة المستخدمة لوضع المعلومات والبيانات تحت تصرف المستهلك (ثانيا).

أولا- وقت الإدلاء بالبيانات من قبل شركة توزيع الكهرباء والغاز:

يتحدد الوقت المناسب الذي يجب على شركة توزيع الكهرباء والغاز أن تقوم خلاله بالإدلاء بالبيانات والمعلومات المهمة ووضعها تحت تصرف المستهلك لكي يستفيد منها في حال اتخاذه قرارًا بشأن التعاقد معها بالفترة السابقة على التعاقد[2]، أي المرحلة السابقة على إبرام عقود الكهرباء والغاز، وهو الإجراء الذي يستفاد عمليا من التوقيع على عقد الاشتراك، وهذا لكي تُساهم المعلومات التي تدلي بها الشركة للزبون طالب الربط بالشبكة في تكوين إرادة هذا الأخير وتشكيلها مع الإدراك بكل تفاصيل العملية التعاقدية، والحقوق والالتزامات التي تنشأ عنها في ذمته، وتتحقق حينها الغاية والحكمة من فرض هذا الالتزام أولاً، وتبرأ ذمة الشركة عن ذلك ثانيًا.

[1] مصطفى أحمد أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك: دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2010، ص 144.

[2] المرجع نفسه، ص ن.

ثانيا- الوسيلة المستخدمة لوضع المعلومات والبيانات تحت تصرف المستهلك:

حتى يتمّ تنفيذ الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي بالكيفية المطلوبة، حرص المشرع على التأكيد على الشكل الكتابي، بل وعلى استعمال اللغة الوطنية الرسمية للمستهلك وهي اللغة العربية في تقديم المعلومات والبيانات الجوهرية، مع جواز استعمال لغة أو عدة لغات وذلك على سبيل الإضافة، كما أكّد أيضا على ضرورة أن تكون هذه البيانات واضحة ومفهومة بحيث تسهل قراءتها ويتعذر محوها[1]، فلا يُمكن لشركة توزيع الكهرباء والغاز أن تثبت تنفيذ التزامها بالإعلام قبل التعاقدي إلا بالكتابة[2].

تُشير المادة 52 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378[3]، على سبيل المثال إلى الطرق التي يتمّ بواسطتها إعلام المستهلك، كالإشهار أو الإعلان أو بواسطة أي طريقة أو وسيلة أخرى مناسبة.

يفرض واجب الدقّة المطلوبة في استعمال المصطلحات من الناحية القانونية عدم الخلط بين مفهوم كل من "الإشهار" و"الإعلان" و"الإعلام"، فـ"الإشهار" هو النشاط الذي يُؤدي إلى خلق حالة من الرضا العقلي نحو ما يُعلن عنه من سلع وخدمات، أو أفكار أو منشآت بغرض الترويج لتلك السلع أو الخدمات أو الأفكار بين الجمهور لكي يقدم على الشراء أو يقتنع بالأفكار[4]، والإشهار يحتوي بهذا المفهوم على جزء من الحقيقة، لكن إعلام المستهلك ليس هو الهدف الأساسي للإشهار، حيث أنّ الإشهار يشكل نوعا ما خطرًا على

[1] تنص المادة 18 من القانون رقم 09-03 على أنه: "يجب أن تحرر بيانات الوسم وطريقة الاستخدام ودليل الاستعمال وشروط ضمان المنتوج وكل معلومة أخرى منصوص عليها في التنظيم الساري المفعول باللغة العربية أساسا، وعلى سبيل الإضافة، يمكن استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلكين، وبطريقة مرئية ومقروءة ومتعذر محوها".

[2] الصغير محمد مهدي، مرجع سابق، ص 140.

[3] المادة 52 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378.

[4] حنان مسكين، "حماية المستهلك من الإشهارات التجارية التضليلية في التشريع الجزائري"، مجلة الدراسات الحقوقية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة- الجزائر، المجلد 07، العدد 03، سبتمبر 2020، ص 364.

المستهلك، الذي يتعرض يوميًا للإغراء بواسطة وسائل الإشهار المتنوعة[1]، أما "الإعلان" فهو ذلك النشاط أو الفن الذي يستهدف إحداث تأثير نفسي على الجمهور، وذلك تحقيقًا لأهداف تجارية[2]، ومنه نصل إلى أنّ كل من الإشهار والإعلان كلاهما موجهان للجمهور، وليس في إطار العلاقة الثنائية التي يتم في إطارها تنفيذ الالتزام بالإعلام.

الفرع الثاني

جزاء الإخلال بالالتزام بالإعلام قبل التعاقدي في خدمة الكهرباء والغاز

يُفترض على مُقدم خدمة الكهرباء والغاز أن يلتزم بتقديم المعلومات المطلوبة للمستهلك قبل إبرام العقد، وللتأكد من ذلك كان لا بد من تقدير مدى التطبيق الفعلي لهذا الالتزام من قِبل شركة توزيع الكهرباء والغاز (الفقرة الأولى)، وضرورة توقيع جزاءات في حال إخلالها بالتزامها (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– تقدير مدى تطبيق الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام في خدمة الكهرباء والغاز:

أمام حالة الاحتكار التي تتواجد عليها شركة الكهرباء والغاز، يُلاحظ غياب إعلام حقيقي وفعلي للمستهلك، إلى أن أصبح هذا الأخير يتنازل عن حقه في الإعلام، بل وأصبح مبتغاه الأول والأخير هو الرّبط بالشبكة دون الالتفات إلى حقوقه المكفولة قانونا ومن بينها حقه في الإعلام قبل التعاقدي.

إلى جانب ذلك، يُلاحظ فرض شركة توزيع الكهرباء والغاز لنوع واحد فقط من نماذج الاشتراك للاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز، في حين أنّ القانون يُصرّح وبشكل واضح

[1] الياقوت جرعود، "دور الإعلام في حماية المستهلك"، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق، جامعة سعد دحلب– البليدة، العدد الثاني، جانفي 2012، ص 295.

[2] زاهية حورية سي يوسف، المسؤولية المدنية للمنتج، دار هومة، الجزائر، 2009، ص 140.

على توفير العديد من نماذج الاشتراك التي تحترم رغبة وقدرة الزبائن المتفاوتة، إضافة إلى صعوبة المصطلحات التقنية المتخصصة والتي يصعب على أغلب المستهلكين فهمها.

وبالنظر إلى طبيعة العقد، يتضح لنا جليا أنّ الوسائل المعمول بها حاليا من قِبل شركة توزيع الكهرباء والغاز، والمتمثلة في كل من نموذج الاشتراك والمطبوعة وحدهما لا يكفيان من أجل تحقيق الغاية المرجوة من وراء تنفيذ الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي، ولا بد من تسخير مختلف الوسائط الإلكترونية الحديثة، والتي تُساهم في إيصال المعلومة للمستهلك بكل شفافية ويسر وفي الوقت المناسب، ودون الحاجة إلى التنقل إلى مقر الشركة، وبالطريقة التي تضمن الاستفادة الحقيقية للمستهلك وهي تنوير إرادته قبل إبرام العقد.

الفقرة الثانية- الجزاءات المقررة عن الإخلال بالإعلام قبل التعاقدي:

إنّ الحكم بإبطال العقد لا يمكنه أن يُحقق الآمال المرجوة منه كجزاء للإخلال بالإعلام قبل التعاقدي، والذي يهدف إلى حماية المستهلك حماية موضوعية شاملة، لذلك كان لا بد من تطبيق جزاء آخر يُعوض القصور الذي يعتري جوانب هذه الحماية[1]، إذ يُعتبر طلب التعويض جزاءً يتلاءم مع مصلحة المستهلك (أولا)، بالإضافة إلى طلب إدراج المعلومات غير المُدلى بها ضمن المجال العقدي (ثانيا).

أولا- طلب التعويض كجزاء يتلاءم مع مصلحة المستهلك:

إنّ المطالبة بالتعويض عن الضرر الناشئ من الإخلال بالالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات يجب أن يكون على أساس أحكام المسؤولية التقصيرية[2]، دون المسؤولية

[1] محمد عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك: دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، ط 02، منشأة المعارف، مصر، 2008، ص 280.

[2] نزيه محمد الصادق المهدي، الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود: دراسة فقهية قضائية مقارنة، دار النهضة العربية، مصر، 1990، ص 312.

العقدية التي يمنع الالتجاء إليها بسبب زوال العقد[1].

يُؤسس اختيار الأساس التقصيري لمسؤولية مُقدم الخدمة على اعتبارين، أولهما، تماشي هذا التكييف مع الطبيعة القانونية للالتزام قبل التعاقدي بالإعلام، والثاني، أنّ الالتزام بالإعلام عند إبرام العقد يستند إلى مبدأ "حسن النية قبل التعاقد" المُلقى على عاتق المتعاقد ويجب أن يُهيمن على مرحلة إبرام العقد[2]، هذا فضلا عن أنه يُمثل جزاءً وحلا مرضيا للمستهلك الذي يُفضل الإبقاء على العقد[3].

وعليه يُعاقب عن الإخلال بالالتزام بالإعلام بموجب قواعد المسؤولية التقصيرية، ذلك أنّ الخطأ الذي ارتكبه المتعاقد كان خارج إطار تنفيذ العقد في المرحلة السابقة على التعاقد، حيث يخضع لنص المادة 124 من القانون المدني[4].

وإلى جانب حق المستهلك في التعويض، تُخضع نصوص قانون الاستهلاك[5] المتدخل الذي يُخل بالتزامه بإعلام المستهلك لعقوبة الغرامة المالية، تتراوح ما بين مائة ألف دينار (100.000 دج) إلى مليون دينار (1000.000دج)، والعقوبة ذاتها مرشحة للتطبيق في مجال الكهرباء والغاز بحق الموزع، بوصفه متدخلا في تقديم هذه الخدمة.

---

[1] محمد إبراهيم دسوقي، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، دار إيهاب، مصر، 1985، ص 175.

[2] نزيه محمد الصادق المهدي، مرجع سابق، ص ص 312-313.

[3] خالد جمال أحمد، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، دار النهضة العربية، د س ن، ص 492.

[4] المادة 124 من الأمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975، يتضمن القانون المدني، ج ر عدد 78، مؤرخ في 30 سبتمبر 1975، معدّل ومتمّم، على أنه: "كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه ويسبب ضررا للغير، يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض".

[5] تنص المادة 7 من قانون رقم 18-09 مؤرخ في 10 يونيو 2018، ج ر عدد 35، مؤرخ في 13 يونيو 2018، تعدّل وتتمّم المادة 78 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه: "يعاقب بغرامة من مائة ألف دينار (100.000 دج) إلى مليون دينار (1.000.000 دج) كل من يخالف إلزامية إعلام المستهلك المنصوص عليها في المادتين 17 و18 من هذا القانون".

ثانيا- الحاجة إلى إدراج المعلومات غير المدلى بها ضمن المجال العقدي:

إنّ كتمان المعلومات الواجب الإدلاء بها قانونا لحظة إبرام العقد، من قِبل مُقدم خدمة الكهرباء والغاز وعدم الإشارة إليها في نماذج الاشتراك والمطبوعات، يُعتبر في حد ذاته إخلالًا بالتزامه بالإعلام في الفترة التي تسبق إبرام العقد.

غالبا ما يكون هدف المتعامل من وراء إخفاء المعلومات المفروضة قانونا وعن سوء نيّة هو الظفر بحقوق وامتيازات غير مبررة على حساب الطرف الآخر الذي يفتقر إلى المعلومات المطلوبة، والذي قد يُفكّر عند اكتشاف الأمر في طلب إبطال العقد إمّا على أساس الغلط أو التدليس، ويخسر بالتالي إمكانية الوصول إلى الخدمة التي تعاقد حولها، خاصة في ظل انعدام بدائل مثلما هي حال سوق الكهرباء والغاز في البلد.

وانطلاقا من معاينة عدم ملاءمة جزاء إبطال العقد المشار إليه أعلاه، ينبغي البحث عن جزاء ملائم يأخذ بعين الاعتبار سوء النيّة أو التقصير الذي يُميّز سلوك المتعامل مُقدم الخدمة، ومن ذلك إمكانية اعتماد الجزاء الذي اقترحه بعض الفقه تحت مسمى "المفعول الإلزامي للإعلام"، أين يتمّ فيه الإبقاء على العقد مع إحداث توسيع في حقله العقدي، ليشمل تلك المعلومات التي يُفترض أن تكون في مصلحة المستهلك الدائن بها[1]، وأن يكون إدراجها ضمن بنود العقد يحقق الحماية المثلى له، كما ينبغي أن يكون المدين مقدم خدمة الكهرباء والغاز قادرا على الوفاء بها من الناحية العملية[2].

[1] عبد الحق قريمس، "الإخلال بحق المستهلك في الإعلام: نحو جزاءات أكثر ملاءمة"، اليومان الدراسيان حول آليات حماية المستهلك، كلية الحقوق، جامعة سعد دحلب- البليدة، 09 و10 ماي 2011، غير منشور، ص 11.

[2] المرجع نفسه، ص 12.

المبحث الثاني

حماية المستهلك أثناء إبرام عقود الكهرباء والغاز

لقد أصبحت عقود الإذعان من أكثر الظواهر انتشارًا في العلاقات ما بين المتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين، ولا شكّ أنّ من أهم الأسباب المؤدية إلى فرض هؤلاء لشروطهم التعسفية التي تخدم مصالحهم الخاصة، والتي تُعتبر في نفس الوقت إجحافًا في حق المستهلكين، استغلالهم لمراكزهم القانونية بالدرجة الأولى، ولِما يتمتعون به من قوة اقتصادية وفنية في مجال نشاطهم بالدرجة الثانية (المطلب الأول)، لذلك فقد حرص المشرع على سن قواعد قانونية تهدف إلى مكافحة تلك الشروط التعسفية التي تتضمنها عقود الإذعان، دفاعًا عن مصالح المستهلكين وردا لحقوقهم (المطلب الثاني).

المطلب الأول

مظاهر الإذعان في عقود الكهرباء والغاز

إنّ انفراد شركة توزيع الكهرباء والغاز بالقيام بنشاط التوزيع في إطار تقديم خدمة مطلوبة وضرورية، يُعتبر في حد ذاته مصدر تهديد بالنسبة للمستهلكين، يُمكن أن يؤدي إلى انتهاك حقوقهم (الفرع الأول)، وحماية للمستهلكين كرّس المشرع حق العدول بموجب نص المادة 119 مكرر 01 من الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض المعدّل والمتمّم، والمادة 90 مكرر من الأمر رقم 95-07 المتعلق بالتأمينات المعدّل والمتمّم، كتدبير حمائي يُمكن اللجوء إليه (الفرع الثاني).

الفرع الأول

هيمنة شركة توزيع الكهرباء والغاز على مرحلة إبرام العقد

إنّ الاحتكار التام هو الحالة النقيضة تمامًا للمنافسة التّامة، وهو وضع سوق حيث يُوجد بائع واحد يُواجه عدة مشترين[1]، ويُعتبر الاحتكار الكامل من أقسى درجات الاحتكار، ذلك لِما يُرتبه من نتائج سلبية تعود بالضرورة على جمهور المستهلكين، وقد تكون وضعية الاحتكار هذه وليدة نصوص قانونية (الفقرة الأولى)، أو أنشطة اقتصادية معينة (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- الاحتكار القانوني:

يعتمد الاحتكار القانوني في وجوده على أساس قانوني أو لائحي أو على مرسوم أو قرار إلى نحو ذلك، ومن ثمّ يجد هذا الاحتكار تبريره في استغلال مرفق عام أو مصلحة عامة [2]، كاحتكار مرفق الكهرباء والغاز لنشاط التوزيع، إذ يُعتبر المُمون الوحيد في الجزائر لكل من الكهرباء والغاز، دون أن يُنافسه أحد في أداء هذه الخدمة.

والحقيقة أنّ الأمر رقم 03-03[3]، لم يُكرّس صراحة مبدأ منع الاحتكار، حتى ولو أنّه تضمن آليات لضمان المنافسة الحرة وحظر الممارسات المقيدة لها، فإنّ تلك الآليات لن تكون ذات فعالية في مجال الكهرباء والغاز، كون أنّ شركة توزيع الكهرباء والغاز تحتكر

[1] عدة زحافي، سوق الكهرباء في إطار الاحتكار التام: حالة الجزائر (1990-2020)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية- تخصص: تحليل اقتصادي واستشراف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم، 2022/2021، ص 39.

[2] غالية قوسم، "منع الاحتكار في قانون المنافسة الجزائري"، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، المجلد 16، العدد 04، ديسمبر 2021، ص 454.

[3] الأمر رقم 03-03 مؤرخ في 19 جويلية 2003، يتعلق بالمنافسة، ج ر عدد 43، مؤرخ في 20 جويلية 2003، معدّل ومتمّم.

هذه السوق احتكارا تاما، وهو ما أكّد عليه القانون رقم 02-01 بموجب نصوصه القانونية حيث نجد أنّ الفقرة الأولى من المادة 29 تنص على أنّه:

"تعد شبكة نقل الكهرباء احتكارا طبيعيا. ويتم تسييره من طرف مسير وحيد"، كما نصت أيضا المادة 45 في فقرتها الأولى على أنه: "تعد شبكة نقل الغاز الموجه للسوق الوطنية احتكارا طبيعيا. ويتم تسييره من طرف مسير وحيد".

حيث فضل المشرع أن تتمّ الممارسات التجارية لكل من قطاع الكهرباء والغاز بموجب عقد امتياز، يتمّ منحه من قِبل الدولة لمرفق الكهرباء والغاز وبصورة احتكارية.

الفقرة الثانية- الاحتكار الطبيعي:

ينشأ الاحتكار الطبيعي لمّا تُوجد مجالات لأنشطة معينة، لا تتحمل إلاّ مؤسسة بمفردها، ويكون لديها القدرة على تلبية الطلبات الخاصة بالسلعة أو الخدمة محل العرض[1]، وقد بيّنت المادة 04/5 من الأمر رقم 95-06 المتعلق بالمنافسة الملغى[2]، المعنى من الاحتكار الطبيعي والتي نصت على ما يلي:

"ويقصد بالاحتكار الطبيعي حالات السوق أو النشاط التي تتميز بوجود عون اقتصادي واحد يستغل هذا السوق أو قطاع نشاط معين".

إنّ تمتع شركة توزيع الكهرباء والغاز بمركز اقتصادي قوي، يُمكّنها من فرض هيمنتها ونفوذها على سوق الكهرباء والغاز، بل وانفرادها بهذه السوق لعدم وجود منافسين لها[3]، نتيجة لتلك العوائق التي تمنع دخولهم إليها، كما لا يُمكن أن نتصور وجود بديل يُمكن أن

[1] غالية قوسم، مرجع سابق، ص 455.

[2] أمر رقم 95-06 مؤرخ في 25 جانفي 1995، يتعلق بالمنافسة، ج ر عدد 09، مؤرخ في 22 فيفري 1995 (ملغى).

[3] فضيلة سويلم، "أثار وضعية الهيمنة الاقتصادية على حرية المنافسة"، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة (الجزائر)، المجلد 07، العدد 01، جوان 2022، ص 06.

يحل محل الكهرباء في الاستعمالات المختلفة[1]، وكل هذا يُعتبر في حد ذاته احتكارا واقعيا يتمحور موضوعه أساسا حول تقديم خدمة الكهرباء والغاز.

إذ تكمن خطورة الاحتكار التام الذي تمارسه مؤسسة "سونلغاز"، نتيجة الانفراد بتقديم هذه الخدمة في سوق الكهرباء والغاز، في الأضرار التي تلحق بحقوق المستهلكين، من حيث التأثير على أسعار الخدمة التي تقدمها[2]، فنجد أنّ شركة توزيع الكهرباء والغاز تُحدد بخصوص الكهرباء أسعار منخفضة للاستهلاك الصناعي، في حين أنها تفرض أسعار مرتفعة للاستهلاك المنزلي لنفس الكيلو واط، والهدف من تحديد سعرين لنفس السلعة هو زيادة أرباح المؤسسة[3]، وكذا نقص الكفاءة في بعض الجوانب المتعلقة بهذه الخدمة، إضافة إلى انعدام فرص الاختيار الحر لدى المستهلكين[4].

الفرع الثاني

حق المستهلك في العدول عن عقود الكهرباء والغاز

يقصد بحق العدول حسب الفقيه جيرار كورني على أنّه: "تعبير عن إرادة معاكسة بمقتضاها يقصد صاحب تصرف أو تعبير بإرادة منفردة الرجوع عن إرادته وسحبها وكأنها لم تكن من أجل إفراغها من كل أثر في الماضي والمستقبل"[5]، وانطلاقا من الغاية التي تمّ تقرير

[1] عدة زحافي، مرجع سابق، ص 39.

[2] عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك: دراسة مقارنة، ط 01، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2007، ص 115.

[3] عدة زحافي، مرجع سابق، ص 46.

[4] عبد المنعم موسى إبراهيم، مرجع سابق، ص ن.

[5] أحمد صالح علي، عبد الحميد بن عيشة، "العدول آلية قانونية لحماية المستهلك"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر1، المجلد الثاني، العدد العاشر، جوان 2018، ص 815.

هذا الحق من أجلها (الفقرة الأولى)، نتساءل عن مدى إمكانية لجوء المستهلك في عقود الكهرباء والغاز إلى تطبيق الحق في العدول عن مثل هذه العقود (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- الغاية من تقرير حق العدول عن العقد:

يهدف حق العدول إلى حماية رضا الطرف الضعيف، فقد يندم المستهلك بعد اقتنائه للسلعة أو الخدمة كونها لا تتوافق مع إرادته[1]، وذلك لِما أصبحت تتميز به المعاملات الحالية من وسائل جذب وإغراء[2]، والملاحظ أنّ القواعد العامة لا تمنح هذا الحق بناءً على قاعدة القوة الملزمة للعقد، لهذا فقد تبنت التشريعات الجديدة حق العدول كآلية لحماية[3] رضا المستهلك الحقيقي وضمان إرادة واعية ومستنيرة، من خلال إعطائه مهلة كافية للتفكير في العقد الذي أبرمه[4]، وأن يختار ما بين الاستمرار فيه أو التملص منه عن طريق استعمال حق العدول[5]، كما يُساعد هذا الحق على التحقق من حقيقة الإخلال بالالتزامات التعاقدية، إذا أحس المستهلك بأنّ رضاؤه غير مكتمل، فسيلجأ إلى المماطلة في تنفيذ التزامه[6]، ويُمكن المطالبة بحق العدول حتى ولو كانت إرادة المستهلك خالية من العيوب، لأنّ علّة إبرام العقد هنا هي إغراء المهني له[7].

---

[1] أحمد رباحي، محمد أمين سعدي، "حق العدول عن العقد كآلية حمائية للمستهلك"، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حسيبة بن بوعلي- الشلف، المجلد 05، العدد 02، ديسمبر 2019، ص 42.

[2] عمر محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 763.

[3] أحمد رباحي، محمد أمين سعدي، مرجع سابق، ص 43.

[4] العربي بن مهيدي رزق الله، نصيرة غزالي، "الحق في العدول كوسيلة قانونية لحماية المستهلك"، مجلة آفاق علمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثلجي- الأغواط، المجلد 11، العدد 03، جوان 2019، ص 301.

[5] أحمد رباحي، محمد أمين سعدي، مرجع سابق، ص ن.

[6] العربي بن مهيدي رزق الله، نصيرة غزالي، مرجع سابق، ص ن.

[7] أسماء سايغي، حمزة نقاش، "حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني"، مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال، جامعة الإخوة منتوري- قسنطينة1، العدد السابع، ديسمبر2019، ص 23.

الفقرة الثانية– مدى إمكانية اللجوء إلى الحق في العدول عن العقد:

حق العدول عن العقد يُعتبر بمثابة حبل النجاة بالنسبة للمستهلك الذي وقع ضحيةً لتسرعه في إبرام عقود لم يكن على دراية كافية بمضمونها، ليتضح له فيما بعد أنّها لا تُحقق له الغاية التي كان يرجو الحصول عليها.

فإذا أردنا أن نعرف مدى إمكانية المستهلك في العدول عن عقود الكهرباء والغاز من عدمه، نقول أنّه باستطاعة هذا الأخير أن يعدل عن العقد الذي أبرمه مع مؤسسة "سونلغاز"، غير أنّه وفي واقع الأمر نجد أنّ هذه المؤسسة بما تتمتع به من امتيازات وصلاحيات واسعة مكّنتها من احتكار سوق الكهرباء والغاز، وفي ظل غياب متدخلين منافسين لها في هذه السوق، فمن أين لهذا المستهلك الضعيف الحصول على هذه الخدمة الضرورية وإشباع حاجاته؟، الأمر الذي يجعل من تفعيل هذا الحق دون جدوى تُذكر، مادام أنّه يتعامل مع متدخل وحيد في السوق وهو شركة توزيع الكهرباء والغاز، وبنفس تلك الشروط التي تنعدم فيها حرية الاختيار بالنسبة للمستهلكين.

المطلب الثاني

حماية المستهلك المذعن في عقود الكهرباء والغاز

تتميز عقود الكهرباء والغاز بطابع تعسفي، ويظهر ذلك جليا من خلال تحكم شركة توزيع الكهرباء والغاز في مضمون عقودها (الفرع الأول)، وفرضها لبنود تعسفية تخدم مصالحها وذلك على حساب المستهلكين، وحمايةً لحقوق هؤلاء كان لا بدّ من البحث عن الآليات المقررة لمواجهة هذه البنود التعسفية (الفرع الثاني).

الفرع الأول

تحكم شركة توزيع الكهرباء والغاز في مضمون العقد

إنّ طبيعة عقود الكهرباء والغاز، تُمكّن شركة توزيع الكهرباء والغاز بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية للسوق، من التحكم في مضمون هذه العقود من حيث كيفية إبرامها (الفقرة الأولى)، وكذا من حيث فرض شروطها العقدية (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- من حيث كيفية الإبرام:

يعتمد التموين بالطاقة الكهربائية والغازية بالنسبة لزبائن الجهد المنخفض أو الضغط المنخفض، على إبرام عقد يجمع بين المستهلك وشركة توزيع الكهرباء والغاز، على أن يتضمن هذا العقد كافة الشروط التقنية والمالية المقررة قانونا، والذي تُقدر مدته بسنة واحدة على الأقل، تكون قابلة للتجديد الضمني من كلا طرفي العقد[1]، كما يُمكن لشركة توزيع الكهرباء والغاز ولكي تُوافق على تموين الزبون العادي بالكهرباء و/أو الغاز، الاكتفاء فقط بطلب الاشتراك الذي يتمّ إعداده ونشره مسبقا من قِبل لجنة ضبط الكهرباء والغاز، فبمجرد أن يُسدد هذا الأخير اشتراكه يُعتبر هذا الطلب عقدا[2].

وبإسقاط تعريف عقد الاستهلاك الذي ورد بموجب نص المادة 04/3 من القانون رقم 04-02[3]، على عقود الكهرباء والغاز نلاحظ أنّ عقد الاشتراك في خدمة الكهرباء و/أو الغاز، هو عبارة عن اتفاق تمّ تحريره مسبقا، يهدف إلى تأدية هذه الخدمة لجمهور المستهلكين وبنفس الشروط، بحيث لا يُمكن للمستهلك أن يناقش أو يُحدث تعديلا عليه.

[1] المادة 01/28 و02 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[2] المادة 09/28 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[3] تنص المادة 04/3 من القانون رقم 04-02 على أنه: "يقصد في مفهوم هذا القانون بما يأتي: ... عقد: كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة، حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه".

كما يقتصر دور المستهلك في مثل هذه العقود على إبداء رأيه فقط إمّا بالقبول أو بالرفض[1].

ويُمكن أن نصل في الأخير إلى القول بأنّ عقود الكهرباء والغاز، هي عقود إذعان نموذجية مُلزمة تتّسم بالاحتكار من قِبل الموجب شركة توزيع الكهرباء والغاز في تقديم هذه الخدمة، التي تُعتبر ضرورية وحاجة ملحة بالنسبة للمستهلكين.

الفقرة الثانية- من حيث شروط العقد:

يُعتبر التحديد التنظيمي المسبق للمقابل المالي (أولا)، والإعفاء من المسؤولية عن الانقطاع المبرمج للطاقة (ثانيا)، من أهم البنود التي تسعى شركة توزيع الكهرباء والغاز إلى إدراجها ضمن عقودها تحقيقا لمصالحها.

أولا- التحديد التنظيمي المسبق للمقابل المالي:

الأصل في العقد هو حرية المتعاقدين في تقدير الثمن[2]، وأنّ "تعيين الثمن أو قابليته للتعيين يجب أن يكون متفقا عليه بين المتبايعين"[3]، غير أنّ هناك من التشريعات الخاصة ما يفرض التسعير الجبري باعتباره قيدا على حرية المتعاقدين في تقدير الثمن[4]، مثلما هو الحال عليه في مجال الكهرباء والغاز، أين تتدخل لجنة ضبط الكهرباء والغاز مسبقا لتحديد

[1] تنص المادة 70 من الأمر رقم 75-58 على أنه: "يحصل القبول في عقد الإذعان بمجرد التسليم لشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل المناقشة فيها".

[2] محمّد حسنين، عقد البيع في التشريع المدني الجزائري، ط 04، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994، ص 62.

[3] عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد: البيع، ج 04، ط 03، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2000، ص ص 369-370.

[4] محمّد حسنين، مرجع سابق، ص ص 62-63.

المقابل المالي لقاء الخدمة المقدمة من قِبل شركة توزيع الكهرباء والغاز[1]، ويتمّ ذلك على أساس منهجية ومقاييس محدّدة وموحّدة عبر كامل التراب الوطني[2].

إذ لا يُمكن أن تسمح مثل هذه العقود بأن تتدخل إرادة الزبون في تحديد سعر هذه الخدمة، الأمر الذي قد يجعل من هذه الأسعار لا تتلاءم مع أوضاعه المادية وحتى الاجتماعية.

ولو نظرنا لهذا الأمر من زاوية أخرى يتبيّن لنا أنّ تسعير المواد الطاقوية بأسعار حقيقية تعكس التكلفة الاقتصادية لهذه المواد، مع مراعاة الدعم الحكومي لأسعار الكهرباء والغاز[3]، يُعتبر في حد ذاته حماية لجمهور المستهلكين، وذلك بالنّظر إلى مزاياه من حيث ثبات سعر الخدمة المسعّرة جبريا بما يُمكّن المستهلك من تخطيط إنفاقه في حدود دخله، وكذا الحد من جشع واستغلال شركة توزيع الكهرباء والغاز لاحتياجات المستهلكين لهذه الخدمة وتحقيق أقصى ربح على حسابهم، كما أنّ تسعير خدمة الكهرباء والغاز يجعل سعرها معلوما لدى الكافة بداية من إنتاجها وتوزيعها حتى استغلالها، وبالتالي يُمكّن المستهلك من مواجهة التاجر شركة توزيع الكهرباء والغاز ولو بطريق الشكوى لدى الجهات الرقابية المعنية، إضافة إلى أنّ تسعير الخدمة يُسهل من عملية الرقابة التي تقوم بها لجنة ضبط الكهرباء والغاز[4].

[1] المادة 115 المطة 23 من القانون رقم 02-01.

[2] المادّتين 97 و99 من القانون رقم 02-01.

[3] نوال بوهالي، نظام الكهرباء في ظل القانون رقم 01/02 المتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم- تخصص: قانون عام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1 - بن يوسف بن خدة-، 2020/2019، ص 128.

[4] أحمد محمّد محمود علي خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الإسلامية: دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص 115.

ثانيا- الإعفاء من المسؤولية عن الانقطاع المبرمج للطاقة:

من أهم الشروط التي تحرص شركة توزيع الكهرباء والغاز على إدراجها ضمن بنود العقود التي تقترحها على المستهلكين، والتي تُعتبر تعسفية حسب نص المادة 05/3 من القانون رقم 04-02[1]، اشتراط إعفائها من المسؤولية العقدية الناتجة عن الانقطاعات المبرمجة للطاقة الكهربائية والغازية[2]، مُستغلة في ذلك نفودها الاقتصادي وتفوقها التقني[3] في إملاء شروطها المحققة لمصالحها[4]، بحيث لا يملك هؤلاء المستهلكون إلاّ أن يُسلموا لهذا البند في سبيل حصولهم على هذه الخدمة، دون أن يكون لهم الحق في مناقشة شركة "سونلغاز" التي تحتكر سوق الكهرباء والغاز، ما يسمح لها بتنفيذ التزاماتها الناشئة عن العقد بشكل تحكّمي[5].

إنّ فرض مثل هذا البند التعسفي من شأنه أن يؤدي إلى إخلال بالتوازن المطلوب في الحقوق والالتزامات المتبادلة بين طرفي العقد، بحيث يُمكّن شركة توزيع الكهرباء والغاز من تحقيق مزايا مفرطة متعلقة أساسا بتنفيذ العقد تكون على حساب المستهلكين.

[1] تنص المادة 05/3 من القانون رقم 04-02 على أنه: "-شرط تعسفي: كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد".

[2] المادة 26 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[3] عبد الحق لخذاري، محمّد الأمين نويري، "النظام القانوني للجنة البنود التعسفية في ظل المرسوم التنفيذي 06-306"، مجلة الاجتهاد القضائي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي، تبسة (الجزائر)، المجلد 12، العدد 22، أفريل 2020، ص 617.

[4] خالد جمال أحمد حسن، "الحماية القانونية للمستهلك في اتفاقات الإعفاء من المسؤولية العقدية"، مجلة القانونية، كلية الحقوق، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، العدد الثامن، يونيو 2017، ص 60.

[5] عبد الحق قريمس، "تدابير حماية المستهلك في عقد توزيع الكهرباء والغاز"، مرجع سابق، ص 09.

الفرع الثاني

الآليات المقررة لمواجهة البنود التعسفية

تتعدّد الآليات القانونية المقررة لحماية المستهلك من البنود التعسفية التي بات يفرضها عليه مُقدم الخدمة، ما بين الآليات القانونية (الفقرة الأولى)، التي تضمّ كل من القواعد العامة وكذا الخاصة في سبيل توفير هذه الحماية، وكنتيجة لعدم كفايتها أضاف المشرع آليات مؤسساتية (الفقرة الثانية)، تعزيزًا لهذه الحماية.

الفقرة الأولى- الآليات القانونية لحماية المستهلك من الشروط التعسفية:

في سبيل التصدّي للشروط التعسفية، كرّس المشرع أحكاما قانونية عامة بموجب التقنين المدني (أولا)، وحماية للمستهلك دعم تلك الأحكام بأحكام خاصة بموجب قانون الاستهلاك (ثانيا).

أولا- التصدي للشروط التعسفية بموجب أحكام التقنين المدني:

بالرجوع إلى القواعد العامة، نجد أنّ من التدابير الحمائية التي يُقررها التقنين المدني، والتي تستبعد خيار إبطال العقد وتُقدّر جيدا حاجة المستهلك الملحّة إلى الخدمة محل العلاقة الاستهلاكية، ما ورد في نص المادة 110 من القانون المدني[1]، التي منحت للقاضي سلطة التدخل في حال تضمّن العقد شروطا تعسفية أخلت بتوازن هذا الأخير، من خلال استبعاد الشرط التعسفي أو مراجعة مضمونه لتعديله[2].

[1] تنص المادة 110 من الأمر رقم 75-58 على أنه: "إذا تم العقد بطريقة الإذعان وكان تضمن شروطا تعسفية، جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها، وذلك وفقا لما تقضي به العدالة، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك".

[2] عبد الحق قريمس، "مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك"، الملتقى الوطني الخامس حول أثر التحولات الاقتصادية على حماية المستهلك، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حسيبة بن بوعلي- الشلف، 05-06 ديسمبر 2012، ص 03.

ويُعتبر نص المادة 110 من القانون المدني استثناء من القاعدة العامة التي تقضي بأنّ العقد شريعة المتعاقدين، إذ لا يجوز تعديله دون اتفاق الطرفين، أو لسبب من الأسباب التي يُقررها القانون، وهو ما نصّت عليه المادة 106 من القانون المدني، فلو تضمّنت عقود الإذعان عبارات غامضة أو شروطا غير واضحة لحظة التعاقد، فإنّ الشك في مثل هذه العقود وفقا لنص المادة 01/112 و02 من القانون المدني يُفسّر لمصلحة الطرف المذعن وهو المستهلك الضعيف.

إذن يُمكن للمستهلك في عقود الاشتراك في خدمة الكهرباء والغاز أن يستند على النص القانوني المذكور أعلاه، في اللجوء إلى القضاء للمطالبة بتعديل الشروط التعسفية أو إعفاؤه منها، وخاصة تلك المتعلقة بالمسؤولية العقدية، وتبقى في الأخير السلطة التقديرية للقاضي في تحقيق التوازن العقدي في العلاقة الاستهلاكية.

ثانيا- التصدي للشروط التعسفية بموجب أحكام قانون الاستهلاك:

لقد اعتمد المشرع على الأسلوب اللائحي في محاربة البنود التعسفية حماية للمستهلك المتعاقد الضعيف، ففي حال واجه هذا الأخير بندا تعسفيا في العقد الذي أبرمه مع أي متعامل اقتصادي وأراد استبعاده، ما عليه إلاّ أن يتمسك بالنص القانوني الذي يحظره أمام القضاء الذي يحكم ببطلانه[1]، فلو نظرنا إلى عقد الاستهلاك نجد أنّ نص المادة 29 من القانون رقم 04-02 قد عدّد على سبيل المثال لا الحصر بعض الشروط التي تُعتبر تعسفية، إضافة إلى نص المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 الذي يُحدّد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التعسفية، التي هي الأخرى تُعد بمثابة قائمة سوداء تضمّ البنود التعسفية.

[1] محمد بودالي، مكافحة الشروط التعسفية في العقود: دراسة مقارنة، ط 01، دار الفجر، الجزائر، 2007، ص 103.

كما أورد نص المادة 38 من القانون رقم 04-02 غرامة مالية من خمسين ألف دينار (50.000 دج) إلى خمسة ملايين دينار (5.000.000 دج) تُفرض على كل ممارسة تعاقدية تعسفية.

إنّ الأسلوب اللائحي يُعتبر أكثر جمودا مقارنة بالأسلوب القضائي الذي نصّت عليه المادة 110 من القانون المدني[1]، حيث منح للقاضي سلطة إبطال شروط العقد التي يُقدر أنها تعسفية[2].

الفقرة الثانية- الآليات المؤسساتية لحماية المستهلك من الشروط التعسفية:

إنّ جمعيات حماية المستهلك، بالرّغم من الدور الذي تلعبه في الدفاع عن مصالح المستهلكين[3]، إلاّ أنها من الناحية العملية لا يُمكن لها التصدّي لمثل هذه البنود التعسفية، في مواجهة لجنة ضبط الكهرباء والغاز المسؤولة عن صياغة نماذج الاشتراك في خدمة الكهرباء والغاز.

ولعلّ أفضل حل لمُواجهة البنود التعسفية التي تتضمّنها هذه النماذج يتوقف على تدخل السلطة التنفيذية التي يتمّ إخطارها، حسب نص المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306[4]، من قِبل الوزير المكلّف بالتجارة بناءً على اقتراح من لجنة البنود التعسفية، لتقديم اقتراح مشترك إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز المتواجدة على مستوى وزارة الطاقة والمناجم تُوصي فيه بإعادة صياغة نماذج عقود الكهرباء والغاز، بالشكل الذي يُعزّز حماية

[1] المادة 110 من الأمر 75-58.

[2] محمد بودالي، مرجع سابق، ص 136.

[3] تنص المادة 01/21 من القانون رقم 09-03 على أنه: "... كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".

[4] مرسوم تنفيذي رقم 06-306 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، ج ر عدد 56، مؤرخ في 11 سبتمبر 2006.

المستهلكين في مواجهة مثل هذه البنود التعسفية، عن طريق حذفها أو تعديلها بما يخدم مصالحهم[1].

[1] المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306.

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لتدابير حماية المستهلك خلال مرحلة إبرام عقود الكهرباء والغاز، نخلص إلى القول، بأنّ مستهلك الكهرباء والغاز لم يحظى بالحماية الكافية، بل إنّ هذه الحماية تكاد تنعدم، ذلك أنّ حق الرّبط بالشبكة لم يُمنح لجميع المواطنين رغم أنّه حق مكفول قانونا هذا من جهة، وحِرمانه من حقه في الإعلام قبل التعاقدي من قِبل الموزع من جهة أخرى، كما يجد المستهلك نفسه أثناء إبرام عقود الكهرباء والغاز مُخيرا ما بين القبول أو الرفض لبنود العقد، والحقيقة أنّه يُدفع إلى قبولها دفعا، لحاجته الماسة لهذه الخدمة التي تُعتبر ضرورية وحاجة ملحّة، في مُقابل حالة الاحتكار التي تتواجد عليها شركة التوزيع "سونلغاز".

الفصل الثاني

حماية المستهلك خلال مرحلة تنفيذ عقود الكهرباء والغاز

تمهيد

بعد إبرام عقد الاشتراك في خدمة الكهرباء والغاز, يبدأ سريان هذا الأخير ومن ثمّ إلزامية تنفيذه من كلا الطرفين، غير أنّ طبيعة هذا العقد وما تفرضه هذه الخدمة من شروط تقنية غاية في الدقة، فضلا عن احتكار نشاط التوزيع من قِبل شركة توزيع الكهرباء والغاز، كل هذا ساهم في خلق تفاوت في القوى في عقود الكهرباء والغاز، وبالتالي تقوية مركز الموزّع، وإضعاف مركز المستهلك المضطر إلى هذه الخدمة محل العقد، وعليه فقد تدخل المشرع بسن ترسانة من القوانين لتوفير مظاهر الوقاية والحماية التي يفتقر إليها المستهلك الزبون خلال مرحلة تنفيذ عقود الكهرباء والغاز.

وبناءً على ما تقدم، نجد أنّ المتعامل الاقتصادي مُطالب بأداء الخدمة المتفق عليها مع ضمان حقوق المستهلك المتعلقة بهذه الخدمة (المبحث الأول)، كما يحتاج هذا الأخير أيضا إلى حماية مصالحه المادية والمعنوية قبل وبعد استفادته من خدمة الكهرباء والغاز (المبحث الثاني).

المبحث الأول

ضمان حقوق مستهلكي الكهرباء والغاز

تُرتب عقود الكهرباء والغاز مجموعة من الالتزامات تقع على عاتق شركة التوزيع "سونلغاز" تجاه المستهلكين، حيث تلتزم هذه الأخيرة وفقا لنص المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 08-114[1]، على أن تضمن حقوق المشتركين في خدمة الكهرباء والغاز بما يتلاءم مع رغباتهم المشروعة، إذ تُعتبر جودة الخدمة حقا من حقوق هؤلاء، ومن واجب الموزع ضمان هذا الحق من حيث التموين الفعلي بالطاقة الكهربائية والغازية، وما يتعلق أيضا بنوعية هذا التموين، وحق الزبائن في تقديم شكواهم إذا ما قصّر الموزع في تنفيذ التزامه (المطلب الأول)، فضلا عن ذلك دوره في أن يضمن استمرارية الخدمة التي يُقدمها للمستهلكين من جهة، وإمكانية تحمله للمسؤولية الناشئة عن انقطاع هذه الخدمة من جهة ثانية (المطلب الثاني).

المطلب الأول

ضمان جودة الخدمة لجميع المستهلكين

إنّ الهدف من ضمان جودة الخدمة في مجال الكهرباء والغاز، هو تلبية احتياجات الزبائن وفق معايير الجودة، وبالشكل الذي يليق بهم لنيل ثقتهم ورضاهم، وذلك عن طريق ضمان التموين الفعلي بالكهرباء والغاز وفقا لشروط النوعية (الفرع الأول)، وأنّ عدم قيام

[1] تنص المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 08-114 على أنه: "وفقا للمادة 78 من القانون رقم 02-01 المؤرخ في 5 فبراير سنة 2002 والمذكور أعلاه، يجب على صاحب الامتياز، طيلة مدة الامتياز، ضمان خدمة المرفق المتنازل عنه، في أحسن شروط الاستمرارية والنوعية، في كل محيط الامتياز".

شركة التوزيع بتقديم خدمة ذات جودة، يجعلها تنحرف عن الهدف الذي أُنشئت من أجله، وبالتالي فشلها في تلبية احتياجات المستهلكين، وهو ما يدفع إلى ضرورة البحث عن وسائل لحماية الزبائن فيما يتعلق بأداء خدمة الكهرباء والغاز (الفرع الثاني).

الفرع الأول

ضمان التموين الفعلي بالكهرباء والغاز وفقا لشروط النوعية

يجب على شركة توزيع الكهرباء والغاز أن تحرص على تقديم خدماتها للمشتركين بجودة عالية، ووفقا لِما تمّ الاتفاق عليه في العقد، ويُقصد بالجودة هنا درجة التميّز والتفوّق من خلال تقديم خدمات بمستوى أفضل[1]، أي قدرة المؤسسة على تلبية حاجيات الزبائن وإشباع رغباتهم ونيل رضاهم، من خلال مطابقة توقعاتهم مع مستوى الخدمة المقدمة لهم[2]، وذلك من حيث دقّة التزام الموزع بضمان التموين الفعلي للزبون بالكهرباء والغاز (الفقرة الأولى)، وكذا من حيث دقّة مطابقة الخدمة مع رغبات الزبائن، بمعنى أدق ضمان نوعية التموين بالطاقة الكهربائية والغازية (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– ضمان التموين الفعلي للزبون بالكهرباء والغاز:

على مُقدم الخدمة أن يتحلّى بالمصداقية التامة، من حيث التزامه بالوعود التي يُقدمها للزبون، كالتزامه بتقديم الخدمة في الوقت المتفق عليه بموجب العقد[3]، فالزبون يتوقع أن تُقدم

[1] حمزة خادم، "المبادئ الحديثة لحوكمة سير المرفق العام في الجزائر في ظل التعديل الدستوري لسنة 2020"، مجلة الدراسات الحقوقية، جامعة سعيدة– الجزائر، المجلد 09، العدد 03، أفريل 2023، ص 178.

[2] سهام مخلوف، عيسى مرازقة، "أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل"، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، العدد 12، جوان 2017، ص ص 388–389.

[3] فاطنة بن ساعد، "جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون"، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 10، العدد 01، جانفي 2023، جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس (الجزائر)، ص 139.

له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثلما تمّ وعده[1]، لهذا فإنّ أهمّ التزام يقع على عاتق شركة توزيع الكهرباء والغاز أثناء مُزاولة نشاطها هو ضمان تموين الزبائن بالكهرباء والغاز على مستوى كامل التراب الوطني[2]، والحرص على تقديم هذه الخدمة ضمن أجلها المحدّد ومن دون المماطلة أو التأخر في تنفيذ التزامها.

وعليه، فإنّ الجودة هنا تظهر في النتيجة التي يلمسها المنتفعون من الخدمة عن طريق سرعة تلبيتها، إذ تُعتبر هذه الأخيرة معيارا هاما لقياس درجة أداء الخدمة المطلوبة في المواعيد المحدّدة بشكل دقيق جدا[3]، أي زمن الانتظار الذي يستغرقه مُتلقي الخدمة في الانتظار قبل تقديم الخدمة له[4].

الفقرة الثانية- ضمان نوعية التموين بالطاقة الكهربائية والغازية:

يتحقّق مفهوم الجودة فيما يخص نوعية التموين بالطاقة الكهربائية والغازية المخصصة للاستهلاك المنزلي، بالنظر إلى مجموع الخصائص والسمات التي يجب توافرها في الخدمة[5]، وذلك بالتّركيز على درجة تطابق مواصفات الخدمة المقدمة مع رغبات المنتفعين[6]، وهذا الذي يجب على الموزع أن يعمل على تحقيقه للزبائن لكسب ثقتهم بجودة خدماته.

---

[1] خيرة قرن، فاطنة بلقرع، "تسيير جودة الخدمات"، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 02، العدد 01، مارس 2011، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الجلفة، ص 155.

[2] تنص المادة 3 من القانون رقم 02-01 على أنه: "يهدف المرفق العام إلى ضمان التموين بالكهرباء والغاز عبر مجموع التراب الوطني".

[3] خادم حمزة، مرجع سابق، ص ص 179-180.

[4] شكران قاسم الدغمي، "مبدأ الجودة في المرافق العامة- دراسة تحليلية-"، مجلة دراسات لعلوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية عمادة البحث العلمي، المجلد 46، العدد 01، مارس 2019، ص 782.

[5] نادية ضريفي، "جودة الخدمة العمومية"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، العدد الرابع، ديسمبر 2016، ص 134.

[6] سامي عمري، "أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس- وكالة تبسة-"، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة العربي التبسي، المجلد 04، العدد 01، جوان 2021، ص 270.

إنّ ضمان نوعية التموين بالطاقة الكهربائية والغازية بالنسبة للجهد المنخفض أو الضغط المنخفض، يتمّ من خلال التزام شركة توزيع الكهرباء والغاز بضمان استقرار التوتر الكهربائي عند القيمة المساوية للجهد الإسمي (V) 220 فولطت بالنسبة للربط بصيغة أحادي الطور، وعند القيمة المساوية للجهد الإسمي (V) 380 فولطت بالنسبة للربط بصيغة ثلاثي الطور[1]، وكذا ضمان استقرار الضغط المنخفض بالنسبة للغاز عند القيمة المساوية لـ(Bar) 1.025 بار[2]، وهو ما يضمن في النهاية تحقق الاستهلاك المنزلي في أحسن شروط الأمن والجودة بالنسبة للزبون[3].

يتمّ قبول تغيّر توتر التيار الموزع مقارنة مع التوتر العادي بالنسبة للجهد المنخفض بجهد اسمي بحيث لا يتجاوز نسبة 05% في المناطق الحضرية أين يغلب الاستخدام فيها للإضاءة، ونسبة 10% في المناطق الريفية أو الصناعية أين يغلب الاستخدام فيها للقوة المحركة[4].

الفرع الثاني

حماية الزبائن فيما يتعلق بأداء خدمة الكهرباء والغاز

قد تنشأ عن العلاقة التعاقدية التي تجمع بين شركة التوزيع ومستهلك الكهرباء والغاز نزاعات تتعلق بالخدمة محل العقد، وحتى يتمّ تسوية هذه النزاعات، للمستهلك أن يلجأ إلى

[1] المادة 01/5 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138 مؤرخ في 13 ماي 2010، يحدد القواعد التقنية لتصميم واستغلال وصيانة شبكات توزيع الكهرباء والغاز، ج ر عدد 33، مؤرخ في 19 ماي 2010.

[2] المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95 مؤرخ في17 مارس 2010، يحدد القواعد الاقتصادية لمستحقات الربط بالشبكات والنشاطات الأخرى الضرورية لتلبية طلبات تموين الزبائن بالكهرباء والغاز، ج ر عدد 19، مؤرخ في 21 مارس 2010، معدّل ومتمّم.

[3] تنص المادة 3 من القانون رقم 02-01 على أنه: "... في أحسن شروط الأمن والجودة".

[4] المادة 02/5 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138.

التسوية الإدارية (الفقرة الأولى) كطريق أول، ومن ثمّ له أن يلجأ إلى القضاء (الفقرة الثانية) إذا لم يكن راضيا عن نتيجة النزاع.

الفقرة الأولى- التسوية الإدارية لاحتجاجات زبائن خدمة الكهرباء والغاز:

يُمكن أن تمرّ التسوية الإدارية للنزاع بمرحلتين، أين يُقدّم المستهلك شكواه لدى موزع الكهرباء والغاز (أولا)، فإن لم يقتنع بردّ هذا الأخير، يلجأ إلى تقديم طعن أمام لجنة[1] ضبط الكهرباء والغاز (ثانيا).

أولا- تقديم شكوى لدى موزع الكهرباء والغاز:

من حقّ المستهلكين للكهرباء والغاز، في حال إبدائهم لحالة عدم الرضى عن الخدمات التي تُقدمها لهم شركة توزيع الكهرباء والغاز، التقدم بشكوى لدى الموزّع على مستوى وكالتهم التجارية التي ينتمون إليها، مفادها التأخر في تقديم خدمة الكهرباء والغاز (يمكن تقديم شكاوى مختلفة، فقد تكون ذات طابع تقني أو تجاري أو إداري، كالاعتراض على فاتورة استهلاك الطاقة، أو عدم قراءة مؤشر العداد أو وجود عطب على مستواه، أو الانقطاعات المتكررة أو هبوط في الجهد، أو إعادة التزود بالطاقة بعد قطعها لعدم التسديد،...إلخ)، ولا بدّ من أن تُقدّم بصورة مسبقة، وفقا لِما تقتضيه الإجراءات الداخلية لمعالجة الشكاوى المصادق عليها من طرف لجنة ضبط الكهرباء والغاز، كما يجب أيضا أن تُرفق هذه الشكوى بجميع الوثائق الضرورية[2].

في حال عدم رضى الزبون مستهلك الكهرباء والغاز عن نتيجة شكواه، له أن يطعن أمام مديرية التوزيع المعنية، فإذا لم تقنعه نتيجة معالجة شكواه، يُمكنه هنا أن يُقدّم طعنا أمام شركة التوزيع المختصة "الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- التوزيع"[3].

---

[1] تنص المادة 112 من القانون رقم 02-01 على أنه: "لجنة الضبط هيئة مستقلة تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي ويكون مقرها بمدينة الجزائر".

[2] دليل معالجة احتجاجات الزبائن- قرار ق/22-13/ ل م مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يتضمن الموافقة على إجراءات تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن، ص 03 و07.

[3] المرجع نفسه، ص 05 و09.

ثانيا- تقديم طعن أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز:

حماية للمستهلكين[1]، فإنّ لجنة ضبط الكهرباء والغاز تسعى للمحافظة على مصالحهم، والسّهر على ضمان حقوقهم فيما يخص التموين والنوعية واستمرارية الخدمة المتعلقة بالكهرباء والغاز[2]، لهذا فإنّها تعمل جاهدة على التحقيق في مختلف الشكاوى والطعون الصادرة عن زبائن الاستهلاك المنزلي[3].

في حالة عدم تلقي مستهلك الكهرباء والغاز ردّا من الموزّع، بعد مدّة أقصاها ثلاثة (03) أشهر، أو عدم رضاه عن الإجابة المُقدّمة من قِبل شركة التوزيع، وبعد استنفاده لجميع إجراءات الشكوى والطعن أمام شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز"، لم يتبقى أمامه إلاّ أن يُقدّم تظلّما أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز (CREG) مع جميع الوثائق الداعمة واللازمة (نسخ من جميع الرسائل الموجهة إلى الموزّع، والأجوبة الموافقة لها إن وجدت)[4]، وذلك إمّا عن طريق تقديم طعن عند مقر اللجنة، أو تقديم طعن عن طريق ملء الاستمارة المتوفرة على مستوى الموقع الإلكتروني الخاص بلجنة ضبط الكهرباء والغاز[5].

بمجرّد استلام ملف التظلّم، تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز بفحصه، لتتخذ القرار بشأن قبوله واختصاصها لمعالجته وهذا في مدّة لا تتجاوز ثلاثة (03) أيام، يتمّ بعدها مُراسلة المتظلّم بغرض إعلامه بالترتيبات المتخذة حيال تظلّمه[6]، فإذا كان هذا الأخير ليس

[1] المادة 2 المطة 04 من القانون رقم 02-01.

[2] دليل صادر عن لجنة ضبط الكهرباء والغاز، يتضمن إجراءات معالجة شكاوى الزبائن، ص 07.

[3] تنص المادة 115 من القانون رقم 02-01 على أنه: "تقوم اللجنة في إطار المهام المنصوص عليها في المادة 114 أعلاه بما يأتي: 19- التحقيق في شكاوى وطعون المتعاملين ومستخدمي الشبكات والزبائن".

[4] Article 4/3 Décision CREG N° D/29-13/CD du 31 décembre 2013 fixant la procédure de traitement des recours des consommateurs auprès de la CREG.

[5] Article 5 Décision CREG N° D/29-13/CD.

[6] Article 7/2 Décision CREG N° D/29-13/CD.

من اختصاصها تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز بمُراسلة المتظلّم بهذا الشأن[1]، أمّا إذا كان ملف التظلّم يدخل ضمن مجال اختصاصها ولكنّه لم يحصل على قبولها، فإنّ اللجنة تُوضح له أسباب عدم القبول كأن يكون ملف التظلّم غير كامل، أو أنّه لم يقم بالخطوات المسبقة أمام الموزّع[2].

أمّا إذا كان ملف التظلّم مقبولاً، وكانت لجنة ضبط الكهرباء والغاز مُختصة بالنّظر فيه، تقوم هذه الأخيرة بتقديم طلب إلى الموزّع ليُرسل لها التوضيحات اللازمة، وتُطالبه بالرّد في أجل أقصاه خمسة (15) يوما[3].

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

إذا قدّرت لجنة ضبط الكهرباء والغاز أنّ الحجج المُقدّمة من قِبل الموزّع مقنعة من حيث التأسيس وأنّه تصرف وفقا لِما ينصّ عليه القانون، فإنّها تُرسل رسالة تفسيرية لصاحب الشكوى تحتوي على جميع المعلومات التي من شأنها أن تُنير فهمه للمشكلة، وكذا أسباب غلق ملف التظلّم، وإذا وافق الموزّع على تصحيح الوضعية فإنّه يتمّ إعلام صاحب الشكوى من قِبل لجنة ضبط الكهرباء والغاز ليُغلق ملف التظلّم.

أمّا إذا كانت الحجج المُقدّمة من قِبل الموزّع غير مؤسّسة، وأصرّ هذا الأخير على موقفه، فإنّ لجنة ضبط الكهرباء والغاز تتّخذ في هذه الحالة قرارا ضده، وتُقرر لصالح صاحب الشكوى، ويتمّ تبليغ الموزّع بهذا القرار، وكذا إعلام صاحب الشكوى[4]، كما يُمكن أيضا للجنة ضبط الكهرباء والغاز أن تجمع الأطراف المعنية كمحاولة منها للتوصّل إلى حل

[1] Article 7/1 Section a Décision CREG N° D/29-13/CD.

[2] Article 7/1 Section b Décision CREG N° D/29-13/CD.

[3] Article 7/1 Section c Décision CREG N° D/29-13/CD.

[4] Article 7/3 Décision CREG N° D/29-13/CD.

ودي إذا رأت ضرورة لذلك[1].

كما يُمكن إحالة النزاع إلى السلطات القضائية المختصة، إذا كان أحد الطرفين غير راض عن قرار لجنة ضبط الكهرباء والغاز، فيما يتعلق بملف التظلّم المُودع أمامها[2].

الفقرة الثانية- اللجوء إلى القضاء لتسوية نزاعات المستهلكين في مواجهة الموزع:

قد يبعث الاعتراف لشركة توزيع الكهرباء والغاز بامتياز توزيع الكهرباء والغاز على الشكّ في القضاء المختص بنظر المنازعات التي تكون الشركة طرفا فيها، حيث تبدو وكأنّها تحل محل الدولة في تسيير مرفق الكهرباء والغاز، غير أنّ اعتماد المعيار العضوي الذي يرتكز على فكرة أن يكون أحد طرفي النزاع شخصا عاما، ويتمّ على أساسه القول بأنّ اختصاص الفصل في هذا النزاع يؤول إلى القضاء الإداري[3]، يسمح بالقول بأنّ القضاء العادي هو الجهة المُختصّة للنّظر والفصل في المنازعات التي تنشأ بين مستهلكي الكهرباء والغاز وشركة التوزيع، وذلك على اعتبار أنّ العقود المُبرمة بين الطرفين هي في الأصل عقود خاصة، ذات طابع مدني أو تجاري حسب الحالة، وليست عقودا إدارية.

وعليه، فإنّ القاضي العادي هو الذي يختص في الفصل في المنازعات التي تقع بين شركة توزيع الكهرباء والغاز والمستهلكين المنتفعين من خدماتها[4]، وفي حال إخلال الشركة بالتزاماتها المنصوص عليها بدفتر الشروط[5]، كأن تُخل مثلاً بقواعد التوزيع وتموين الزبائن

[1] Article 7/4 Décision CREG N° D/29-13/CD.

[2] Article 7/5 Décision CREG N° D/29-13/CD.

[3] تنص المادة 800 من القانون رقم 08-09 مؤرخ في 25 فبراير 2008، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ج ر عدد 21، مؤرخ في 23 أفريل 2008 على أنه: "المحاكم الإدارية هي جهات الولاية العامة في النزاعات الإدارية. تختص بالفصل في أول درجة، بحكم قابل للاستئناف في جميع القضايا، التي تكون الدولة أو الولاية أو البلدية أو إحدى المؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية طرفا فيها".

[4] المادة 802 من القانون رقم 08-09.

[5] مرسوم تنفيذي رقم 08-114، ملحق دفتر الشروط المتعلق بحقوق صاحب امتياز توزيع الكهرباء و/أو الغاز وواجباته.

بالطاقة..[1]، يُمكن للزبائن مُقاضاتها أمام الجهات القضائية العادية، إمّا المدنية أو التجارية، حسب الطابع المدني أو التجاري للعقد المُبرم بين الطرفين، وهو ما يتحدّد من النّظر إلى صفة الطرف المتعاقد مع الشركة، وما إذا كان العقد تمّ بغرض التموين المنزلي بالطاقة، أو لغرض النشاط المهني.

المطلب الثاني

التزام شركة توزيع الكهرباء والغاز بضمان استمرارية الخدمة

تُعتبر كل من الكهرباء والغاز حاجات ملحّة، ومن ضروريات الحياة اليومية بالنسبة للمستهلكين، وعليه فإنّ شركة التوزيع تكون مُلزَمة بالعمل على إشباع حاجاتهم من خلال ضمان استمرارية تموينهم بالطاقة الكهربائية والغازية (الفرع الأول)، وقد يحدث أن يتسبب انقطاع الطاقة الكهربائية في إلحاق أضرار بالمستهلكين، وهو ما يجعلنا نتساءل عن إمكانية تحمل الموزّع للمسؤولية الناشئة عن انقطاع هذه الطاقة (الفرع الثاني).

الفرع الأول

ضمان استمرارية التموين بالطاقة الكهربائية والغازية

يُعتبر مبدأ استمرارية المرفق العام من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العمومية سواء كانت إدارية أو اقتصادية، ويُقصد بالاستمرارية هنا "السير العادي والمنتظم للمرفق العمومي على اعتبار مضمون الخدمة"، بمعنى أدق، عدم انقطاع أو تعطيل تقديم الخدمة

[1] مسعود شيهوب، المبادئ العامة للمنازعات الإدارية: نظرية الاختصاص، ج 03، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 374.

للمنتفعين[1] تلبية لاحتياجاتهم اليومية المستمرّة، واستنادا على هذا المبدأ يجب على شركة توزيع الكهرباء والغاز أثناء قيامها بتموين الزبائن بالكهرباء والغاز أن تضمن استمرارية هذه الخدمة[2]، وذلك من خلال تفادي الانقطاعات أو التقليل منها (الفقرة الأولى)، والالتزام بصيانة التجهيزات الخارجية لشبكة توزيع الكهرباء والغاز (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- تفادي انقطاع التموين بالطاقة الكهربائية و/أو الغازية أو التقليل منه:

يتعيّن على شركة توزيع الكهرباء والغاز أن تسهر على ضمان استمرارية تموين زبائن الجهد المنخفض أو الضغط المنخفض بالطاقة الكهربائية و/أو الغازية، بالشكل الذي يجعلها تتفادى حدوث الانقطاعات[3]، أو التقليل منها، من خلال ضبطها في الحدود التي تتلاءم مع مقتضيات استغلالها إلى أقصى حد مُمكن، في الأزمنة والساعات التي يُمكن أن يترتب عليها أدنى إزعاج مُمكن للزبائن[4].

كما يجب عليها أيضا، أن تحرص على تبليغ زبائنها بواسطة إعلان جماعي بتواريخ وساعات هذه الانقطاعات، بيوم واحد على الأقل قبل قيامها بالأشغال الضرورية[5].

غير أنّه وبموجب نص المادة 31 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138[6]، من حقّ الزبون مُقابل قطع كل من الكهرباء والغاز، وحرمانه من هذه الخدمة لفترة من الزمن، أن تثبت له الشركة فيما بعد نجاعة أشغال الصيانة، وذلك بالنظر إلى النتائج الإيجابية المُحقّقة

[1] إبراهيم بلمهدي، "مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، العدد الأول، مارس 2016، ص ص 122-123.

[2] تنص المادة 39 من المرسوم التنفيذي رقم 08-114 على أنه: "يجب على صاحب الامتياز أن يضمن استمرارية الخدمة".

[3] تنص المادة 3 من القانون رقم 02-01 على أنه: "تموين الزبائن غير المؤهلين في أحسن شروط الإنصاف في المعاملة والاستمرارية".

[4] المادة 01/26 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[5] المادة 02/26 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[6] تنص المادة 31 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138 على أنه: "يجب أن تضمن صيانة شبكات التوزيع خدمة مستمرة".

كاستمرارية التموين بالطاقة الكهربائية و/أو الغازية لفترات طويلة جدا، دون حدوث أيّ تذبذب أو انقطاع لهذه الطاقة.

الفقرة الثانية- ضمان صيانة التجهيزات الخارجية لشبكة توزيع الكهرباء والغاز:

تتكفّل شركة توزيع الكهرباء والغاز بأشغال الصيانة والتجديد الضروريين لإبقاء شبكات توزيع الكهرباء والغاز في حالة سير جيدة[1]، حيث تلتزم بصيانة كل من عداد الطاقة الكهربائية والغازية (أولا)، والشبكة الخارجية لتوزيع الكهرباء والغاز (ثانيا).

أولا- الالتزام بصيانة عداد الطاقة الكهربائية والغازية:

تعمل شركة توزيع الكهرباء والغاز في إطار تحقيق شروط المطابقة على توفير عداد الطاقة، الذي يبقى ملكا لها كون هذا الأخير يدخل ضمن تجهيزات الشبكة الخارجية[2]، حيث تحرص الشركة على ختمه بمادة الرصاص حفاظا على خصوصية كل عداد، كما تتحمل الشركة مسؤولية صيانة العداد وإصلاحه أو استبداله في حالة حدوث عطب أو خلل ما[3]، وذلك ضمانا لتقديم خدمة موثوقة للزبون، وتفاديا لحدوث أي خلاف يتعلق بالفوترة.

وحفاظا على أمن وسلامة كل من الزبون والشبكة الخارجية، يتمّ تركيب عداد الطاقة في مكان جاف وعلى جدار صلب وفق المقاييس المعمول بها لتثبيت هذا الأخير، تجنّبا للصدمات والاهتزازات وحماية لهذا العداد من كل مادة أو انبعاث أكّال، مع مُراعاة تركيبه في مكان يسهل على شركة توزيع الكهرباء والغاز فيما بعد فحصه وقراءته[4]، إلى جانب العداد يتمّ أيضا عمليا وضع المنصهرات لضمان حماية أفضل للشبكة الداخلية.

[1] المادة 33 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[2] تنص المادة 28 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138 على أنه: "يوفر الموزع أجهزة عد الكهرباء والغاز ويركبها ويدققها ويختمها بالرصاص ويقوم بصيانتها وبتجديدها".

[3] المادة 02/16 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[4] المادة 03/16 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

ثانيا- الالتزام بصيانة الشبكة الخارجية لتوزيع الكهرباء والغاز:

تقع على عاتق شركة توزيع الكهرباء والغاز أشغال الصيانة والتجديد، التي تضمن الحفاظ على الشبكة الخارجية لتوزيع الكهرباء والغاز في حالة تشغيل جيدة[1]، ولا بدّ أن تضمن هذه الأشغال أيضا تقديم خدمة مستمرّة وموثوق فيها وذات نوعية[2]، حيث تلتزم الشركة بالقيام بعمليات مراقبة دورية بصفة منتظمة أو حسب اقتراحات المصنعين للتأكّد من مدى سلامة شبكة توزيع الكهرباء والغاز من أيّ عطب أو خلل مُمكن أن يُصيب هذه الأخيرة، وإصلاحها قبل حدوثه وهذا ما يُعرف بالصيانة الوقائية[3]، أو الاستباقية، كما تلتزم شركة توزيع الكهرباء والغاز بأعمال الصيانة العلاجية أو البعدية، حيث تتدخل الشركة فورًا عن طريق أعوانها بعد حدوث الأعطاب، لتقوم أولاً بعزل الخطر، ثم القيام بأعمال الصيانة اللاّزمة لإعادة شبكة التوزيع إلى حالتها العادية[4].

إلى جانب ما سبق، تحرص الشركة على إعادة تأهيل شبكات توزيع الكهرباء والغاز وفقا لمتطلبات ومقاييس بناء المنشآت، من أجل ضمان الموثوقية وسلامة الشبكات وكذا نوعية واستمرارية الخدمة[5].

[1] المادة 01/30 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138.

[2] تنص المادة 31 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138 على أنه: "يجب أن تضمن صيانة شبكات التوزيع خدمة مستمرة وموثوق فيها وذات نوعية".

[3] تنص المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138 على أنه: "الصيانة الوقائية: عملية صيانة يتم القيام بها بشبكة التوزيع إما بصفة منتظمة حسب الزمن أو حسب اقتراحات المصنعين وإثرائها بما يعود من التجربة خلال تشغيل العتاد وإما بصفة مشروطة تؤسس على التحول المضر لمعايير سير التجهيزات".

[4] المادة 31 المطة 01 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138.

[5] المادة 31 المطة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138.

الفرع الثاني

إمكانية تحمل الموزع للمسؤولية الناشئة عن انقطاع الكهرباء

لا شكّ في أنّ مستهلك الكهرباء يأمل في الحصول على خدمة تستجيب لرغبته المشروعة للاستهلاك، إلاّ أنّه قد يشوب هذه الخدمة عيب أثناء تقديمها من طرف الموزّع ويتسبّب في إلحاق الضرر بالزبون، وفي هذه الحالة يُمكن لهذا الأخير اللجوء إلى المطالبة بتطبيق أحكام الضمان[1]، الذي يهدف إلى حماية مصلحة الزبون متى ما أوذي في حقّ من حقوقه، وذلك عن طريق دعوى التعويض (الفقرة الأولى)، غير أنّه تُوجد بعض الحالات التي يتمّ فيها إعفاء الموزّع من تحمل المسؤولية (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- دعوى التعويض عن الأضرار اللاحقة بالزبائن:

قد تتسبّب الانقطاعات غير المبرمجة للكهرباء في إتلاف الأجهزة الكهرومنزلية، كالتلفاز أو الثلاجة أو الحاسوب أو المكيف الكهربائي.. إلخ، أين أقرّ القانون صراحة حقّ الزبون المتضرر من خدمة الكهرباء والغاز في الحصول على تعويض عن جميع الأضرار التي يُمكن أن تلحق به[2]، حيث تلتزم شركة التوزيع باكتتاب كل عقد تأمين تجاه الزبائن، لدى شركات تأمين مؤهلة بالجزائر، فيما يخص المخاطر الناجمة عن الأضرار التي يُمكن أن ينجرّ عنها فقدًا كليًا أو جزئيًا لمنشآت شبكته أو الأضرار التي تلحق بالغير[3].

يتوجب على الزبون المتضرر أن يقوم بإخطار شركة توزيع الكهرباء والغاز عن الضرر الذي أصابه نتيجةً لتلك الانقطاعات خلال مدّة لا تتعدى 48 ساعة، وذلك بالتوجه

[1] تنص المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج ر عدد 49، مؤرخ في 02 أكتوبر 2013 على أنه: "في إطار تنفيذ الضمان، يتعين على كل متدخل تسليم المستهلك سلعة أو خدمة مطابقة لعقد البيع ويكون مسؤولا عن العيوب الموجودة أثناء تسليمها أو تقديم خدمة".

[2] المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 10-138.

[3] المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 08-114.

إلى الوكالة التجارية مُرفقا بآخر فاتورة استهلاك[1]، حيث تقوم شركة التوزيع بتعيين خبير مختص الذي يعمل على تقييم الأضرار المادية التي لحقت بممتلكاته، وذلك بعد التأكّد من تاريخ انقطاع الكهرباء وأنّه يتوافق فعلاً مع التاريخ الذي صرّح به الزبون، ليتمّ تعويض هذا الأخير.

كما يُمكنه اللجوء مباشرة إلى القضاء عن طريق رفع دعوى المسؤولية المدنية والمطالبة بالتعويض عمّا أصابه من ضرر، بالاعتماد على وثيقة التأمين لشبكة توزيع الكهرباء والغاز.

الفقرة الثانية- حالات إعفاء الموزع من تحمل المسؤولية:

على اعتبار أنّ الطاقة الكهربائية منتوجا[2]، رغم طابعها غير المادي[3]، فإنّ انقطاع الكهرباء، وعدم استمرارية هذه الخدمة، يُلحق العديد من الأضرار بالمستهلكين من حيث تفويت مصالحهم المختلفة، وكذا التسبب في هلاك ممتلكاتهم.

وبالرّجوع إلى القواعد الخاصة وكذا العامة، فإنّ انقطاع الكهرباء يُرتب على عاتق الموزّع تحمل مسؤولية تعويض الأضرار الناتجة عن هذا الانقطاع[4]، غير أنّ المشرع قد أعفى الموزّع من تحمل المسؤولية فيما يخص الأضرار الناتجة عن الانقطاعات التي يُمكن أن تطرأ على إثر حوادث أو رداءة الطقس أو حالات القوة القاهرة[5]، وهي نفسها الأسباب

[1] تم الاطلاع: يوم 25 ماي 2023، 10:30 H، الموقع الإلكتروني:
https://www.sonelgaz.dz/ar/category/faq-ar

[2] تنص المادة 02/140 مكرر من الأمر رقم 75-58 على أنه: "يعتبر منتوجا كل مال منقول ولو كان متصلا بعقار، لاسيما المنتوج الزراعي والمنتوج الصناعي وتربية الحيوانات والصناعة الغذائية والصيد البري والبحري والطاقة الكهربائية".

[3] محمد بودالي، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة: دراسة مقارنة في القانونين الفرنسي والجزائري، ط 01، دار الفجر، مصر، 2005، ص 21.

[4] المادة 124 من الأمر رقم 75-58.

[5] المادة 01/26 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

العامة للإعفاء من المسؤولية المنصوص عليها بموجب نص المادة 127[1] من القانون المدني.

بإمكان الموزّع أن يفلت من تحمل المسؤولية، إذا أثبت أنّ الضرر كان بسبب أجنبي وهو إمّا أن يكون قوة قاهرة (أولا)، أو خطأ المضرور (ثانيا)، أو خطأ الغير (ثالثا).

أولا- الإعفاء من المسؤولية بسبب القوة القاهرة:

فالقوة القاهرة أو الحادث المفاجئ كلاهما سبب أجنبي، ناتج عن واقعة لا يد للإنسان فيها، ولا يُمكن له توقعها أو دفعها، إذ يترتّب عليها أن يُصبح تنفيذ الالتزام مستحيلا[2].

غير أنّ القوة القاهرة تجعل استحالة التنفيذ مطلقة وأنّها تتعلق بأحداث خارجية كحرب أو زلزال أو عاصفة مثلاً، بينما الحادث المفاجئ فهو يجعل استحالة التنفيذ نسبية فقط إذ يتعلق بأسباب داخلية كانفجار آلة أو احتراق مادة أو كاختلال عجلة قيادة السيارة وغيرها[3].

ثانيا- الإعفاء من المسؤولية بسبب خطأ المضرور:

وهو أن يقع الخطأ من المضرور، دون أن يكون المدين المسؤول قد ارتكب أو وقع منه خطأ ثابت أو مفروض، فإنّ هذا الأخير لا مسؤولية عليه إذا هو أقام الدليل، على أنّ الضرر الذي وقع بالدائن ناتج عن خطأ المضرور نفسه.

ومعيار قياس خطأ المضرور، يُقاس بالمعيار المعروف، معيار الرجل العادي، إذ يُعتبر المضرور قد ارتكب خطأ، إذا ما انحرف في سلوكه عن المألوف من سلوك الرجل

[1] تنص المادة 127 من الأمر رقم 75-58 على أنه: "إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث مفاجئ، أو قوة قاهرة، أو خطأ صدر من المضرور أو خطأ من الغير، كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر، مالم يوجد نص قانوني أو اتفاق يخالف ذلك".

[2] بلحاج العربي، النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري: الواقعة القانونية (الفعل غير المشروع- الإثراء بلا سبب- والقانون)، ج 02، ط 06، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص 201.

[3] المرجع نفسه، ص 199.

المعتاد، ويستطيع المدين أن يتمسك بخطأ المضرور ليس فقط في مواجهة المضرور، وإنّما أيضا في مواجهة ورثته إذا انتهى الحادث بموت المضرور[1].

ثالثا- الإعفاء من المسؤولية بسبب خطأ الغير:

يُعتبر خطأ الغير من الأسباب التي تؤدي إلى نفي علاقة السببية بين الضرر والخطأ، وبالتالي يكون سببا لإعفاء المدين من المسؤولية إذا تبيّن أنّ خطأ الغير كان السبب الوحيد في وقوع الضرر الذي نزل بالشخص المضرور، ويُقاس خطأ الغير بمعيار الرجل العادي، إذ يُعتبر الفعل الذي وقع من الغير خطأ، إذا ثبت أنّ هذا الفعل يُمثل انحرافا عن السلوك المألوف للرجل العادي.

ولكي لا يُسأل المدين عن خطأ الغير، يجب ألاّ يكون هذا الغير من الأشخاص الذين يُسأل عنهم المدين، كأن يكون الغير شخصا تابعا له، وبالتالي، لا تخلو مسؤولية المدين عن الضرر[2].

يُعتبر الإعفاء من المسؤولية على أساس القواعد العامة، مبررا يحتمي خلفه أيّ متعامل اقتصادي في مواجهة المستهلكين، ما يجعلهم دائما الحلقة الضعيفة في هذه العلاقة.

[1] خليل أحمد حسن قدادة، الوجيز في شرح القانون المدني الجزائري: مصادر الالتزام، ج 01، ط 04، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 254.

[2] المرجع نفسه، ص 257.

المبحث الثاني

حماية المستهلكين قبل وبعد الاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز

يحتاج المستهلك للكهرباء والغاز إلى الحماية اللازمة، وذلك خلال مرحلتين متعاقبتين، المرحلة الأولى تكون قبل أن يدخل المشترك حيّز الخدمة (المطلب الأول)، أين تُعتبر الوقاية من أهمّ التدابير الحمائية التي تضمن سلامة المستهلكين وكذا أمن ممتلكاتهم، ثم تليها المرحلة الثانية وتكون بعد استفادة المستهلك من خدمة الكهرباء والغاز (المطلب الثاني)، أين يُمكن أن يكون هذا الأخير مدينا للموزّع، الأمر الذي يزيد من تفاقم حالة الضعف التي يُعاني منها، وهو ما يجعلنا نبحث عن تدابير تضمن حماية المستهلكين في مواجهة شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز".

المطلب الأول

تدابير حماية المستهلكين قبل الاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز

تتطلب تدابير حماية المستهلكين قبل الاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز، ضرورة احترام مطابقة هذه الخدمة للمواصفات القياسية (الفرع الأول)، وهو ما يؤدي بالضرورة إلى ضمان سلامة الزبائن وأمن ممتلكاتهم (الفرع الثاني).

الفرع الأول

مطابقة الخدمة للمواصفات القياسية سبب لتحقيق السلامة

إنّ مطابقة الخدمة للمواصفات القياسية (الفقرة الأولى)، تُعتبر من أهمّ التدابير الوقائية التي يتمّ على أساسها ضمان تحقق السلامة من أخطار الكهرباء والغاز (الفقرة

الثانية) بالنسبة للمستهلكين وكذا أمن ممتلكاتهم.

الفقرة الأولى- مطابقة الخدمة للمواصفات القياسية:

يُعتبر الالتزام بضمان المطابقة للمواصفات القياسية في إطار قوانين حماية المستهلك وسيلة من الوسائل القانونية المستحدثة لحماية هذا الأخير[1]، إذ لا يُمكن أن تتحقّق السلامة بالنّسبة للمستهلكين وأمن ممتلكاتهم إلاّ عن طريق تنفيذ الالتزام بالمطابقة.

تُعدّ المواصفات القياسية محلا للالتزام بضمان المطابقة، وهو التزام قانوني يتعهّد بمُقتضاه المتعامل الاقتصادي لمصلحة المستهلك بضرورة إتباع الاحتياطات الواجب اتخاذها في حال كان المنتوج خطير[2]، مثلما هو الأمر بالنّسبة لخدمة الكهرباء والغاز من حيث خطوات إعداد التجهيزات الداخلية لمنشأة الزبون وكذا من حيث الصيانة.

والتقييس ما هو إلاّ ذلك النشاط الذي يتمّ من خلاله وضع قواعد وأحكام تكون شاملة ومستمرّة لمُواجهة المخاطر والأضرار التي قد تنجم عن المنتوجات[3].

وإنّ للمتعاملين الاقتصاديين استعمال المواصفات الدولية الملائمة ذات الصلة كأساس للوائح، إذا كانت هذه الأخيرة تحقّق الأهداف المشروعة للتقييس، مع الأخذ بعين الاعتبار المخاطر التي قد تنتج عن عدم اعتمادها، ويتمّ تقدير هذه المخاطر على أساس

---

[1] يوسف عودة غانم، "الالتزام بضمان مطابقة المنتوجات للمواصفات القياسية من الوجهة القانونية"، مجلة دراسات البصرة، كلية القانون- جامعة البصرة، المجلد 14، العدد 32، جوان 2019، ص 177.

[2] منال بوروح، "حماية المستهلك من خلال أحكام الالتزام بالمطابقة"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، كلية الحقوق جامعة الجزائر1، المجلد 54، العدد 04، ديسمبر 2017، ص 329.

[3] تنص المادة 2 المطة 01 من قانون رقم 16-04 مؤرخ في 19 يونيو 2016، ج ر عدد 37، مؤرخ في 22 يونيو 2016، يعدّل ويتمّم القانون رقم 04-04 المؤرخ في 23 يونيو 2004 والمتعلق بالتقييس، ج ر عدد 41، المؤرخ في 27 يونيو 2004 على أنه: "التقييس: النشاط الخاص المتعلق بوضع أحكام ذات استعمال مشترك ومتكرر في مواجهة مشاكل حقيقية أو محتملة، يكون الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معين. ويقدم وثائق مرجعية تحتوي على حلول لمشاكل تقنية وتجارية تخص المنتوجات والسلع والخدمات التي تطرح بصفة متكررة في العلاقات بين الشركاء الاقتصاديين والعلميين والتقنيين والاجتماعيين".

المعطيات العلمية والتقنية المتوفرة...، ولهذا فإنّ المواصفات القياسية هي تلك الخصائص التقنية المبنية على النتائج الناجمة عن التطور التكنولوجي والخبرة التي تهدف إلى تحقيق جودة المنتوجات بدرجة أولى، ثم إرضاء الرغبات المشروعة للمستهلك وأمنه وصحته وسلامته، فتتحقّق المطابقة القياسية عندما يكون المنتوج مطابقا لهذه المواصفات الفنية من طرف هيئات متخصّصة[1]، وهو ما أكّد عليه في هذا الصّدد المشرع وذلك حماية للمستهلك[2].

الفقرة الثانية- الوقاية وسيلة لتحقيق السلامة من أخطار الكهرباء والغاز:

رُغم عدم وجود أيّ ذكر في التشريع الجزائري للتفرقة المعروفة بين المنتجات الخطرة بسبب عيب فيها، وبين المنتجات الخطرة بطبيعتها وما ينشأ عنها من أضرار[3]، وهذه الأخيرة هي التي تهمنا من حيث مسألة ضمان سلامة مستهلك الكهرباء والغاز وأمن ممتلكاته من خطر التلف.

وعليه، فإنّ المتعامل الاقتصادي في مجال تخصّصه يكون مُلزما بأن يحفظ الكيان الجسدي والصحي للمتعاقد من أيّ اعتداء يُسبّبه له تنفيذ الالتزامات التعاقدية المُبرمة بينهما[4]، وهو ما يُؤكّد حقا أنّ ضمان السلامة يُعدّ وسيلة للوقاية من الحوادث هذا من جهة، وأنّه يؤدي دورًا هاما في تعويض الأضرار الناجمة عن تقديم الخدمات من جهة أخرى[5].

وتبقى الوقاية خير وسيلة للسلامة من أخطار الكهرباء والغاز، والمقصود بالسلامة

---

[1] منال بوروح، مرجع سابق، ص 330.

[2] تنص المادة 3 المطة 18 من قانون رقم 09-03 على أنه: "المطابقة: استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية، وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة به".

[3] محمد بودالي، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة: دراسة مقارنة في القانونين الفرنسي والجزائري، مرجع سابق، ص 89.

[4] عبد القادر حمر العين، "الإطار القانوني للالتزام بضمان السلامة في العقود"، مجلة الدراسات القانونية، جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)، المجلد 06، العدد 02، جوان 2020، ص 18.

[5] سميحة بشينة، "الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة 02 أوت 1955- سكيكدة (الجزائر)، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، ص 368.

هنا، اتخاذ جميع التدابير الوقائية التي تضمن أن تكون التجهيزات الداخلية لمنشأة الزبون آمنة وخالية من مُسبّبات الحوادث، كالحرائق نتيجة تسرب الغاز باعتباره مادة قابلة للاشتعال أو خطر الصعق بالكهرباء[1]، فعندما نتعامل مع الغاز فلا غنى عن اتباع التدابير الوقائية التي تضمن سلامة الزبائن ونفس الأمر بالنسبة للكهرباء.

لهذا حرص المشرع في هذا الجانب على ضرورة تأكيد الموزّع على مطابقة التجهيزات الداخلية لمنشأة الزبون للمقاييس التقنية وشروط الأمن المعمول بها في مجال الكهرباء والغاز، بحيث جعل من مطابقة التجهيزات الداخلية أهمّ شرط يتمّ على أساسه قبول طلب الاشتراك في خدمة الكهرباء والغاز.

الفرع الثاني

ضمان سلامة الزبائن وأمن ممتلكاتهم

إنّ ضمان سلامة الزبائن وأمن ممتلكاتهم، يتحقّق بالنظر إلى مدى التزام الزبون وحرصه على مطابقة شبكته الداخلية للكهرباء والغاز للمقاييس التقنية وشروط الأمن (الفقرة الأولى)، وكذا احترامه للشروط العادية للاستعمال بالنسبة للأجهزة الكهرومنزلية (الفقرة الثانية).

[1] تم الاطلاع: يوم 2023/06/27، 14:12 H، الموقع الإلكتروني:
https://www.sonelgaz-distribution.dz/?option=article&idr=160&ida=144.

الفقرة الأولى- التزام الزبون بمطابقة الشبكة الداخلية كشرط لازم للاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز.

تُعتبر الشبكة الداخلية ابتداءً من وصلة الخروج من العداد إلى داخل المسكن[1] من مسؤولية الزبون، وذلك من حيث الإنجاز والصيانة وكذا التجديد، حيث أنّه لا يُمكن لهذا الأخير أن يستفيد من خدمة الكهرباء والغاز، إلاّ بعد التزامه بمطابقة الشبكة الداخلية لكلّ من الكهرباء (أولا) والغاز (ثانيا) للمقاييس التقنية وشروط الأمن.

أولا- الالتزام بمطابقة الشبكة الداخلية للكهرباء للمقاييس التقنية وشروط الأمن:

يلتزم الزبون بإنجاز الشبكة الداخلية بالاستعانة بمختص تقني في مجال الكهرباء، على أن تكون الشبكة مطابقة للمقاييس التقنية وشروط الأمن المعمول بها[2]، إذ تقع على عاتق هذا الأخير مصاريف إنجاز وصيانة الشبكة الداخلية[3].

كما يتكفّل كلية بتكاليف توفير قاطعة آلية[4]، تكون مُعيّرة ومختومة بالرصاص[5]، حيث تعمل هذه الأخيرة على قطع التيار الكهربائي عند تجاوز الحد الذي ضُبط عليه سواء كان ذلك نتيجة لعامل خارجي أو داخلي[6]، وكنتيجة حتمية فإنّ مطابقة القاطعة الآلية للمقاييس التقنية تضمن فيما بعد مطابقة الدارة الداخلية.

---

[1] تنص المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95 على أنه: "منشأة الجهد المنخفض الداخلية: تبدأ المنشأة الداخلية مباشرة عند أطراف الخروج من العداد في نهايته أو عند أطراف بداية قاطعة الزبون في حالة تجميع العدادات، منشأة الضغط المنخفض الداخلية: تبدأ المنشأة الداخلية لزبون الضغط المنخفض حصرا عند وصلة الخروج من العداد. في حالة تجميع العدادات، يقع الحد عند محبس العداد بمنشأة الزبون".

[2] المادة 01/76 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[3] المادة 59 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[4] المادة 60 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[5] تنص المادة 01/16 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95 على أنه: "وقاطعة معيرة ومختومة بالرصاص، تحد القدرة الموضوعة تحت تصرف الزبون".

[6] تم الاطلاع: يوم 16 ماي 2023، 6:42 H، الموقع الالكتروني:

https://lephysicien.fr.gd/securite-electrique.htm

وقبل البدء في تقديم خدمة الكهرباء، من حقّ شركة توزيع الكهرباء والغاز أن تقوم بفحص الشبكة الداخلية للتأكّد من مدى مطابقتها للمقاييس التقنية وشروط الأمن المعمول بها[1].

ثانيا- الالتزام بمطابقة الشبكة الداخلية للغاز للمقاييس التقنية وشروط الأمن:

يتمّ إعداد التوصيلات الداخلية من قِبل الزبون، وذلك بالاستعانة بمختص تقني للغاز يكون تابعًا لشركة توزيع الكهرباء والغاز[2]، بعد أن يتمّ ملأ وختم شهادة المطابقة[3]، من قِبل هذا الأخير، يعمل الزبون على تسليمها لشركة توزيع الكهرباء والغاز[4]، التي تقوم هي الأخرى بفحص الشبكة الداخلية للغاز[5]، فإذا كانت الشبكة مطابقة للمقاييس التقنية وشروط الأمن، يتمّ التزويد الفعلي للزبون بالغاز الطبيعي[6].

وتتحقّق المطابقة بالنّسبة للمُنشأة الداخلية للزبون، من خلال ضمان مُطابقة المواد المضافة لمعدن النحاس الذي يُعتبر المادة الرئيسية لصناعة أنابيب الغاز، وكذا ضمان مُطابقة المادة التي يتمّ بواسطتها القيام بعملية الترصيص للمقاييس التقنية وشروط الأمن، كما ينبغي الحرص على أن يكون المختص التقني للغاز مؤهلا للقيام بهذه العملية، وكنتيجة حتمية ضمان عدم حدوث تسرب الغاز من التوصيلات الداخلية، وهو ما يضمن بالنهاية سلامة وأمن الزبون[7].

---

[1] تنص المادة 02/76 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95 على أنه: "يرخص لمسير الشبكة المعني فحص منشأة الزبون الداخلية قبل البدء في الخدمة وبعد ذلك، في أي وقت".

[2] مقابلة مع السيد ياسين موساوي، موظف في القسم التقني للغاز، مؤسسة سونلغاز، شارع جيش التحرير الوطني- جيجل، يوم 16 ماي 2023، على الساعة 15:25.

[3] أنظر: الملحق رقم (03) المتعلق بشهادة المطابقة.

[4] ياسين موساوي، مرجع سابق.

[5] المادة 02/76 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[6] المادة 01/76 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95.

[7] ياسين موساوي، مرجع سابق.

الفقرة الثانية- احترام الشروط العادية للاستعمال بالنسبة للأجهزة الكهرومنزلية:

يُقصد بمصطلح الأجهزة والمعدات الكهربائية منخفضة الجهد، جميع الأجهزة والمعدات الكهربائية والإلكترونية والأجهزة والتركيبات التي تحتوي على مكونات كهربائية و/أو إلكترونية مُصمّمة للاستخدام في نطاق الجهد المنخفض[1]، حيث أنّ احترام الزبون لقدرة الطاقة الكهربائية الموضوعة تحت تصرفه[2]، من قِبل شركة توزيع الكهرباء والغاز، والتي قد تمّ تحديدها مسبقا أثناء تقديمه لطلب الاشتراك في الخدمة[3]، تكون من خلال حرصه على اقتناء أجهزة كهرومنزلية تتوافق مع الجهد المخصّص أساسًا للاستهلاك المنزلي، وهو ما يؤدي إلى تجنّب حدوث أيّ ضرر قد يلحق به أو بمن هم حوله، كالصدمة الكهربائية أو انبعاث الغازات الخطرة منه...، كما يضمن أيضا تشغيل الجهاز والاستفادة منه بالشكل المطلوب[4].

وقد تمّ تحديد الأجهزة ذات الاستعمال المنزلي، والمشتغلة بالطاقة الكهربائية وذلك بموجب نص المادة 02 من القرار الوزاري المشترك[5]، وهي الثلاجات والمجمدات والأجهزة المشتركة (ثلاجات- مجمدات) ومكيفات الهواء الفردية والمصابيح وأجهزة الإنارة، أجهزة إنتاج الماء الساخن وتخزينه، آلات غسل الثياب ومجففات الثياب والأجهزة المشتركة(غسل- تجفيف)، آلات غسل الأواني والأفران والمكاوي والأجهزة السمعية- البصرية وأجهزة التدفئة

[1] تم الاطلاع: يوم 16 ماي 2023، 6:25 H، الموقع الالكتروني:
https://www.atheer.om/archives/48442

[2] المادة 1 من القرار ق /17-13/ ل م مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يتضمن الموافقة على جدول القيم المعيارية للقدرة الموضوعة تحت التصرف بالنسبة للزبائن الممونين عن طريق شبكة التوزيع بالجهد المنخفض أو بالجهد العالي فئة "أ".

[3] المادة 2 من القرار ق /17-13/ ل م.

[4] تم الاطلاع: يوم 16 ماي 2023، 6:16 H، الموقع الالكتروني:
https://www.feedo.net/LifeStyle/Decoration/Appliances/HomeAppliances.htm

[5] قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 نوفمبر 2008، يحدد الأجهزة وأصناف الأجهزة ذات الاستعمال المنزلي الخاضعة للقواعد الخاصة بالفعالية الطاقوية والمشتغلة بالطاقة الكهربائية، ج ر عدد 69، مؤرخ في 07 ديسمبر 2008.

الكهربائية، كما قد تمّ أيضا بموجب نص المادة 02 من القرار الوزاري المشترك[1] وضع شروط لعرض هذه الأجهزة في السوق، كأن تكون مزودة ببطاقة تبيّن استهلاكها من الطاقة، وهذا حتى يسهل على الزبون فيما بعد اقتناء أجهزة تتوافق مع استعماله المنزلي.

المطلب الثاني

تدابير حماية المستهلكين بعد الاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز

إنّ الفسخ التلقائي لعقود الكهرباء والغاز (الفرع الأول)، هو إحدى المشكلات التي يُمكن أن تعترض المستهلك بعد استفادته من هذه الخدمة، ويكون ذلك ناتجا عن عدم تنفيذ هذا الأخير للالتزامات الواقعة على عاتقه، ما يجعله مدينا للموزّع (الفرع الثاني).

الفرع الأول

الفسخ التلقائي لعقود الكهرباء والغاز

عادة ما يتمّ إنهاء الرّابطة العقدية في العقود المُلزِمة للجانبين باتفاق طرفي العقد، وهذا هو الأصل، غير أنّه في عقود الكهرباء والغاز يتمّ إنهاء العلاقة التعاقدية بإرادة الموزّع (الفقرة الأولى)، دون الأخذ بعين الاعتبار إرادة الزبون، الأمر الذي دفعنا إلى البحث عن تدابير تُعنى بحماية المستهلك (الفقرة الثانية) الطرف الضعيف في مُواجهة الموزّع.

الفقرة الأولى- إنهاء العلاقة التعاقدية بإرادة الموزع:

بعد دخول الزبون حيّز الخدمة المُقدّمة له من قِبل شركة التوزيع، يتوجب عليه في

[1] قرار وزاري مشترك مؤرخ في 29 نوفمبر 2008، يحدد الأحكام العامة المتعلقة بكيفيات تنظيم وممارسة رقابة الفعالية الطاقوية للأجهزة ذات الاستعمال المنزلي الخاضعة للقواعد الخاصة بالفعالية الطاقوية والمشتغلة بالطاقة الكهربائية، ج ر عدد 12، مؤرخ في 22 فبراير 2009.

إطار العقد كحقّ من حقوق الموزّع الالتزام بدفع مستحقات خدمة الكهرباء والغاز (أولا)، حيث يلجأ هذا الأخير إلى قطع التموين عن الزبون بالطاقة الكهربائية والغازية (ثانيا)، في حال عدم الوفاء بالتزامه.

أولا- التزام الزبون بدفع مستحقات خدمة الكهرباء والغاز:

إنّ استفادة الزبون من خدمة الكهرباء والغاز، تَفرِض عليه أن يلتزم بأداء مستحقات استفادته من هذه الخدمة لشركة توزيع الكهرباء والغاز[1]، مع ضرورة احترامه لأجل الدفع المحدّد على الفاتورة.

كما للزبون أن يختار طريقة التسديد التي يراها مناسبة، حيث يُمكنه تسديد فاتورة استهلاكه لكل من الكهرباء والغاز، إمّا نقدًا أو عن طريق صك بريدي أو بنكي على مستوى الوكالة التجارية لمؤسسة شركة التوزيع، أو مكتب البريد القريب من مسكنه حاملا الفاتورة، كما يُمكنه أيضا التسديد عن طريق الدفع للحساب الجاري البريدي أو البنكي على الرقم المذكور في الفاتورة، أو عن طريق الاقتطاع الأوتوماتيكي لمبلغ الفاتورة من حسابه البريدي الجاري (ccp) الذي يُطلق عليه "التوطين البريدي"[2].

ثانيا- قطع التموين عن الزبون بالطاقة الكهربائية والغازية:

بعد انتهاء المهلة المُحدّدة على فاتورة استهلاك الكهرباء والغاز، والمقدّرة بخمسة عشر (15) يومًا كأقصى حد، والتي يُفترض على الزبون أن يدفع خلالها مستحقات استفادته من خدمة الكهرباء والغاز، تعمد شركة التوزيع "سونلغاز" إلى فسخ العقد قبل انتهاء مدّته وبإرادة منفردة، أين يتمّ الإنهاء التلقائي للعلاقة التعاقدية دون إعذار مسبق للزبون، الذي لم يلتزم بتسديد مستحقات استهلاكه للكهرباء و/أو الغاز، حيث تلجأ الشركة إلى قطع التموين

[1] تنص المادة 160 من الأمر رقم 75-58 على أنه: "المدين ملزم بتنفيذ ما تعهد به".

[2] تم الاطلاع: يوم 27 ماي 2023، 8:49 H، الموقع الالكتروني:
https://www.sonelgaz.dz/ar/category/faq-ar

عنه بالطاقة الكهربائية والغازية والامتناع عن تزويده بهذه الخدمة[1]، إلى أن يُسدد المصاريف الناتجة عن استهلاكه لكل من الكهرباء والغاز[2].

إذا تمادى الزبون في عدم تسديده لأكثر من فاتورة ناتجة عن استهلاكه للكهرباء و/أو الغاز، فإنّ الوكالة التجارية على مستوى شركة توزيع الكهرباء والغاز بعد اطلاعها على القائمة الإسمية للزبائن الذين لم يلتزموا بدفع مستحقات استهلاكهم للكهرباء و/أو الغاز، تقوم بإرسال أعوانها التقنيين المتخصّصين الذين يعملون على النزع الكلي لعداد الطاقة الكهربائية و/أو الغازية، كما تترتب على عاتق الزبون تكاليف القطع وكذا إعادة الرّبط في حال تسديده لتلك الفواتير[3].

الفقرة الثانية- تدابير حماية المستهلك في مواجهة إجراء قطع التموين بالطاقة الكهربائية والغازية:

تحقيقًا لمعاملة عقدية عادلة، في حال عدم تنفيذ المستهلك للكهرباء والغاز التزامه تجاه الموزّع، لا بدّ للدائن قبل أن يتخذ أيّ إجراء في حقّ المستفيد من هذه الخدمة، أن يلجأ إلى إعذاره أولا، تطبيقا لِما أقرّه المشرع حماية للزبون المدين (أولا)، إضافة إلى أنّ تحسين الخدمة الذي يُعتبر حق من حقوق المستهلك للكهرباء والغاز، يُحتّم على الموزّع الاعتماد على الرقمنة (ثانيا)، من خلال الابتعاد عن الأوراق واستبدالها بالإدارة الإلكترونية، اختصارا

[1] تنص المادة 01/85 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95 على أنه: "يمكن الموزع في حالة عدم تسديد المبالغ المستحقة من الزبائن: 2- قطع التموين بالطاقة الكهربائية والغازية دون إشعار مسبق لزبائن الجهد المنخفض أو الضغط المنخفض، بعد أجل خمسة عشر (15) يوما من تقديم الفاتورة للزبون".

[2] تنص المادة 02/85 من المرسوم التنفيذي رقم 10-95 على أنه: "تتوقف إعادة التموين، بعد قطع فعلي، على تسديد المصاريف المتعلقة به".

[3] مقابلة مع السيد ياسين موساوي، موظف في القسم التقني للغاز، مؤسسة سونلغاز، شارع جيش التحرير الوطني- جيجل، يوم 04 جوان 2023، على الساعة 10:45.

للوقت والجهد المبذول وتحقيقا لرضا الزبون[1].

أولا- الإعذار كآلية لحماية الزبون:

يُعتبر إلغاء العقد من طرف الموزّع، لعدم قيام مستهلك الكهرباء والغاز بتنفيذ التزامه في تسديد مستحقات استفادته من هذه الخدمة أمرًا طبيعيا، كون أنّ عقود الكهرباء والغاز هي عقود تُرتّب التزامات مُتبادلة تقع على عاتق الطرفين، بحيث يكون التزام كل منهما مربوطا بالتزام الآخر لأنّه مقابل له، فالذي لا يُنفذ موجباته لا ينتظر من الطرف الآخر أن يفي بموجباته تجاهه[2].

لكن ما يُعاب على هذه المسألة، أنّ هذا الإلغاء لم يتمّ قبله تفعيل إجراء الإعذار من جانب الموزّع، وذلك تطبيقا لِما أقرّه المشرع في القواعد العامة بموجب المادة 180[3] من القانون المدني، إذ أنّه من حقّ الزبون المدين لشركة التوزيع أن يتمّ إعذاره قبل تنفيذ إجراء قطع التموين عنه بكل من الطاقة الكهربائية والغازية.

وفي هذا الصدد لا بدّ من التطرق إلى المقصود بالإعذار (أ)، والعلّة من اشتراطه (ب)، وكيفية الإعذار (ج):

[1] سعيدة عزوز، نسيمة مقبل، "عصرنة المرافق العمومية في الجزائر.. الإدارة الإلكترونية في البلدية نموذجا"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة الجزائر3، العدد 08، ديسمبر 2018، ص 141.

[2] هدى عبد الله، دروس في القانون المدني: العقد، ج 02، ط 01، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008، ص ص 445-446.

[3] تنص المادة 180 من الأمر75-58 على أنه: "يكون اعذار المدين بإنذاره، أو بما يقوم مقام الإندار، ويجوز أن يتم الإعذار عن طريق البريد على الوجه المبين في هذا القانون، كما يجوز أن يكون مترتبا على اتفاق يقضي بأن يكون المدين معذرا بمجرد حلول الأجل دون حاجة إلى أي إجراء آخر".

أ-المقصود بالإعذار:

يُقصد بالإعذار تنبيه المدين إلى أنّ الدائن غير مُتهاون في حقّه بالتنفيذ عند الأجل[1]، وأنّه المتأخر في تنفيذ التزامه، وأنّ التأخر في التنفيذ حالة قانونية لا تقوم إلاّ بالإعذار الذي يُسجله الدائن على المدين.

ب-العلة من اشتراط الإعذار:

إنّ الإعذار ما هو إلاّ وسيلة من خلالها يُمكن للدائن أن يُفصح عن رغبته في أن يقوم المدين بتنفيذ التزامه على الوجه المطلوب دون إرجاء، وإلاّ سيترتّب على تأخره هذا نتائج قانونية[2]، أي أنّ الإعذار عبارة عن وسيلة بيد الدائن يستخدمها لإثبات عدم تنفيذ المدين لالتزامه[3].

ج- كيفية الإعذار:

يكون إعذار المدين بإنذاره، أو بما يقوم مقام الإنذار[4]، غير أنّ الأصل أن يكون الإعذار بالإنذار، والإنذار ورقة رسمية من أوراق المحضرين يُبدي فيها الدائن للمدين رغبته في استيفاء حقه[5].

كما يصحّ أن يكون عن طريق البريد المسجل، أو بأيّة طريقة أخرى تُحقّق الغرض المقصود، وقد يتفق الطرفان حول الأجل دون حاجة إلى إجراء آخر، وهذا الاتفاق يكون

[1] عدنان إبراهيم السرحان، نوري حمد خاطر، شرح القانون المدني: مصادر الحقوق الشخصية ((الالتزامات))، ط 01، دار الثقافة، الأردن، 2009، ص 81.

[2] نبيل إبراهيم سعد، النظرية العامة للالتزام: أحكام الالتزام، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2009، ص 59.

[3] هدى عبد الله، مرجع سابق، ص 459.

[4] المادة 180 من الأمر رقم 75-58.

[5] نبيل إبراهيم سعد، مرجع سابق، ص 60.

مُلزم للطرفين[1].

حتى ولو أنّ عقد التموين يحتوي على مهلة للإيفاء، يحتاج الزبون إلى إعذاره قبل اتخاذ أيّ إجراء ضده من قِبل الموزّع، فقد يحدث أن يتعذر على هذا الأخير استلام فاتورة استهلاكه للكهرباء والغاز، أو أن تعترضه ظروف تحول بينه وبين تنفيذ التزامه كأن يكون على سفر... إلخ.

ثانيا- اعتماد الموزع على الرقمنة لتحسين الخدمة:

من الواجب على شركة توزيع الكهرباء والغاز أن تحرص على مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي[2]، والاستفادة منها قدر الإمكان في تحسين الخدمة التي تُقدّمها لجمهور المستهلكين، ويكون ذلك بإنجاز المعاملات دون الحاجة إلى تنقل الزبائن إلى شركة توزيع الكهرباء والغاز، من خلال استخدام الأنترنيت[3]، ومن أجل هذا فقد وضعت الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مجموعة من الخدمات الرقمية والعصرية في متناول الزبائن، وعلى رأسها مركز الاتصال 3303 (أ)، وخدمة أعلمني (ب)، وكذا خدمة الاطلاع على فاتورة الكهرباء والغاز عبر الأنترنيت (ج).

أ- مركز الاتصال 3303:

وضعت شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز"، تحت تصرّف الزبائن خدمات مركز الاتصال الخاص بها، وذلك على مدار الأسبوع بمعدل 24 ساعة في اليوم، ويُمكن الوصول إلى هذه المراكز عن طريق شبكات الهاتف المحمول والأرضي في الجزائر، وذلك بالاتصال على الرقم 3303، أين يتمّ الإجابة عن جميع شكاوى الزبائن من طرف وكلاء مركز

[1] عدنان إبراهيم السرحان، نوري حمد خاطر، مرجع سابق، ص ن.

[2] أحمد عبد اللطيف بن عامر، "عصرنة المرافق العمومية في الجزائر"، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر3، المجلد 09، العدد 01، أفريل 2020، ص 648.

[3] المرجع نفسه، ص 649.

الاتصال، فيما يتعلق بشكاوى أعطال الكهرباء أو شكاوى أعطال الغاز، وكذا تقديم المساعدة لهم.

وقد تمّ وضع مركز الاتصال بهدف تحسين نوعية الخدمات التي تُقدّمها شركة التوزيع "سونلغاز" للزبائن المنتفعين من خدماتها، والرغبة في إقامة علاقة ثقة معهم.

يُمكن لأيّ زبون الاتصال بالمستشارين على الرقم 3303، وحتى تتمّ مُعالجة شكواه على نحو جيد، عليه أن يُبلغ المستشار المتصل به: بالاسم واللقب، ورقم الهاتف ومرجع الزبون الموجود على فاتورة الكهرباء والغاز، ليقوم المستشار بتقييد شكوى الزبون بجميع معلوماتها في قاعدة بيانات وطنية، ويُرسل الشكوى إلى مديرية توزيع الكهرباء والغاز المختصّة، حتى تُجيب على هذه الشكوى في مدّة معقولة وفي نفس قاعدة البيانات، التي تكون قابلة للولوج من قِبل وزارة الطاقة ولجنة ضبط الكهرباء والغاز، التي تُعتبر رقابة إلكترونية آلية على مؤسسة "سونلغاز"[1].

ب-خدمة أعلمني:

أطلقت شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" خدمة معلومات الرسائل النصية القصيرة "أعلمني"، وذلك في إطار تحسين الخدمة العامة والسعي إلى تأسيس علاقة ثقة مع المستفيدين من هذه الخدمة، وسيتمكّن الزبائن بفضل هذه الخدمة المجانية من تلقي معلومات تتعلق بإمداد الطاقة في منازلهم، كالإعلام بالانقطاعات المبرمجة للكهرباء أو الغاز، أو التذكير بعدم سداد الفاتورة قبل الموعد النهائي، أو توصيل معلومات أخرى مفيدة لهم.

وللاستفادة من هذه الخدمة، على الزبون أن يقوم بملء نموذج تمّ إعداده مُسبقا عبر

[1] تم الاطلاع: يوم 2023/06/29، 16:41 H، الموقع الإلكتروني:
https://www.sonelgaz-distribution.dz/?option=article&idr=160&ida=199.

الأنترنيت يتمّ الحصول عليه من موقع الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز – التوزيع[1].

ج- خدمة الاطلاع على فاتورة الكهرباء والغاز عبر الأنترنيت:

للزبائن المنتفعين من خدمة الكهرباء والغاز الاستفادة من خدمات الاطلاع على فاتورة الكهرباء والغاز، عن طريق الولوج إلى الموقع الرّسمي للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، والمطلوب من الزبون للاستفادة من هذه الخدمة أن يُنشأ حساب ويملأ اسم المستخدم الخاص به، والذي يتكون من أرقام وحروف، ومرجع الزبون الخاص به المذكور في فاتورة الطاقة الخاصة به، كما يجب عليه اختيار كلمة مرور قوية، ويُمكنه أيضا إعادة التسجيل في خدمة الاطلاع على الفاتورة عبر الأنترنيت في حال ما انتهت صلاحية حساب الزبون، عن طريق الاتصال بالرقم 3303 مركز الاتصال أو الاتصال بممثل المبيعات[2].

الفرع الثاني

مستهلك الكهرباء والغاز مدين للموزع

إنّ مُطالبة الموزّع من مستهلك الكهرباء والغاز أن يفي بالتزامه في دفع مستحقات الخدمة التي تلقاها من هذا الأخير، يقتضي منه اللجوء إلى التسوية الودية في مواجهة المستهلك[3](الفقرة الأولى)، فإن لم يأتي هذا الطريق الودي بنتيجة، له أن يلجأ بعدها إلى التسوية القضائية (الفقرة الثانية).

---

[1] تم الاطلاع: يوم 2023/06/30، 10:36 H، الموقع الإلكتروني:
https://www.sonelgaz-distribution.dz/?option=form-a3limni.

[2] تم الاطلاع: يوم 2023/06/30، 8:51 H، الموقع الإلكتروني:
https://www.sonelgaz-distribution.dz/?option=article&idr=186&ida=253.

[3] محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن: دراسة مقارنة في القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، مصر، 2006، ص 645.

الفقرة الأولى- التسوية الودية في مواجهة المستهلك المدين:

للموزّع عند إتباعه للطريق الودي من أجل مُطالبة مستهلك الكهرباء والغاز، أن يفي بديونه الناتجة عن استفادته من خدمة الكهرباء والغاز، أن يلجأ إلى الصلح أو الوساطة أو التحكيم، غير أنّه قد يلجأ إلى طرق أخرى لتحصيل ديونه، وكل تلك الطرق تصب في خانة أساليب الضغط، كإرسال رسالة تهديدية إلى المستهلك، أو اللجوء إلى خدمات وكيل التحصيل، الذي لا يتوانى أبدًا في استعمال وسائل أكثر إقناعا، أغلبها تتمحور أساسا حول التسوية الودية، ويعود تجنّب لجوء المتعامل الاقتصادي إلى القضاء اقتصادا منه في المصاريف.

وفي هذا الشأن ترى جمعيات حماية المستهلكين، في أنّ الأساليب المُستعملة من قِبل وكيل التحصيل، تُعدّ خطرا على المستهلك الذي قد يُسدّد دين غير مُستحق، وذلك تحت ضغط التهديد بالمتابعات الجزائية، وهو أسلوب يتمّ اللجوء إليه من قِبل بعض المحضرين في الجزائر.

إنّ الأساليب المستعملة من قِبل وكيل التحصيل، قد تُعتبر من قبيل النصب المعاقب عليه جزائيا، إذا ما استعمل هذا الأخير اسم كاذب أو صفة كاذبة، أو "تمثيل مسرحي" يُعطي الاعتقاد الخاطئ بسلطة رسمية، كما قد يُعتبر من قبيل انتحال الوظائف، إذا أدّى إلى الاعتقاد بأنّه يُمارس نشاطا تقتصر ممارسته على الموظفين، أو في حالة استعماله لوثائق تشبه الوثائق القضائية[1].

يُمكن اللجوء في هذه الحالة إلى المحضر القضائي، الذي أوكل إليه القانون مهمة تحصيل الديون بطريقة ودية[2].

[1] محمد بودالي، مرجع سابق، ص 646.

[2] تنص المادة 4 من قانون رقم 23-13 مؤرخ في 05 أوت 2023، يعدّل ويتمّم القانون رقم 06-03 مؤرخ في 20 فبراير 2006 والمتضمن تنظيم مهنة المحضر القضائي على أنه: "يتولى المحضر القضائي: 7- القيام بتحصيل الديون المستحقة وديا أو قضائيا أو قبول عرضها وإيداعها".

الفقرة الثانية- التسوية القضائية في مواجهة المستهلك:

عند الحديث عن التسوية القضائية التي يلجأ إليها الموزّع في مواجهة مستهلك الكهرباء والغاز، سنكتفي بالحديث فقط عن وسائل الحماية التي تخدم مصلحة المستهلك، كونه الطرف الضعيف في مثل هذه العقود، لهذا بإمكان المستهلك المدين أن يلجأ إلى طلب منحه نظرة الميسرة (أولا)، وله أن يحتج أيضا بالتقادم (ثانيا).

أولا- منح المستهلك نظرة الميسرة:

إذا كان المستهلك مدينا، جاز له أن يطلب نظرة الميسرة[1]، والتي يُراعي القاضي في منحها وضعية المدين من حيث موارده الحالية والمستقبلية، حيث يخضع تحديد الأجل الخاص بنظرة الميسرة للسلطة التقديرية للقاضي، وذلك على حسب كل حالة تُعرض عليه[2]، ولم يُحدّده المشرع بحد معين، وإنّما ترك للقاضي حرية تحديده بميعاد مناسب، وعلى المدين أن يتقدم بنفسه لطلب الاستفادة من نظرة الميسرة، فلا يجوز للقاضي أن يمنحها لهذا الأخير من تلقاء نفسه[3].

ثانيا- التقادم:

إنّ معظم الدعاوى التي يتمّ رفعها على المستهلكين تتقادم بآجال قصيرة، حيث أنّه باختلاف طبيعة الدين يختلف معه هذا الأجل[4].

فنجد أنّه تتقادم بسنتين ديون طائفة من المحترفين من أصحاب المهن الحرة كالأطباء

[1] تنص المادة 210 من الأمر رقم 75-58 على أنه: "إذا تبين من الإلتزام أن المدين لا يقوم بوفائه إلا عند المقدرة أو الميسرة، عين القاضي ميعادا مناسبا لحلول الأجل، مراعيا في ذلك موارد المدين الحالية والمستقبلة، مع اشتراط عناية الرجل الحريص على الوفاء بالتزامه".

[2] محمد بودالي، مرجع سابق، ص 650.

[3] المرجع نفسه، ص 651.

[4] تنص المادة 308 من الأمر رقم 75-58 على أنه: "يتقادم الإلتزام بانقضاء خمسة عشر سنة، فيما عدا الحالات التي ورد فيها نص خاص في القانون وفيما عدا الاستثناءات الآتية".

والصيادلة والمحامين والمهندسين والخبراء، المستحقة على المستهلكين مُقابل خدماتهم[1]، ويكفي أن يتمسّك المدين بالتقادم حتى ينقضي الدين[2].

أمّا الدعاوى الناشئة عن عقد التأمين فتتقادم بثلاث سنوات[3]، كما تتقادم بخمس سنوات الحقوق الدورية المُتجدّدة[4]، أي تلك الحقوق المُستمرّة بطبيعتها والمستحقة في آجال دورية ككل شهر أو كل ثلاثة أشهر أو كل سنة مثلاً، منها: دعاوى دفع بدلات الإيجار والأجور والمعاشات، وفواتير الكهرباء والغاز.. وأساس التقادم هنا هو تجنّب تراكم الديون بما يؤدي إليه من إفلاس للمدين[5].

[1] المادة 310 من الأمر رقم 75-58.

[2] محمد بودالي، مرجع سابق، ص ن.

[3] المادة 27 من الأمر رقم 95-07 مؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالتأمينات، المعدّل والمتمّم بالقانون رقم 06-04 مؤرخ في 20 فيفري 2006.

[4] المادة 309 من الأمر رقم 75-58.

[5] محمد بودالي، مرجع سابق، ص 652.

خلاصة الفصل

من خلال دارستنا لتدابير حماية المستهلك خلال مرحلة تنفيذ عقود الكهرباء والغاز، نخلص إلى القول أنّه، من المؤكّد أنّ الانتفاع بالطاقة الكهربائية والغازية بالنوعية والجودة المطلوبة، مع ضمان استمرارية الخدمة تُعدّ من الضمانات المقرّرة للمنتفعين من خدمة مرفق الكهرباء والغاز، وما يُعاب على هذه المسألة أثناء تقديم الموزّع لهذه الخدمة، هو تلك الانقطاعات المتكرّرة للطاقة الكهربائية التي تُلحق أضرارا مادية ومعنوية بالزبائن، وما يزيد الطين بلّة إعفاء هذا الأخير في كثير من الحالات من تحمل المسؤولية عن الانقطاعات الكهربائية الحاصلة هذا من جهة، وجهل أغلب المستهلكين بدور لجنة ضبط الكهرباء والغاز في السّهر على ضمان حقوقهم من جهة أخرى، وبالتالي ضياع حقوق هؤلاء، فضلاً عن انعدام وسائل حماية قانونية خاصة تُقرّر للمستهلك المدين في مواجهة الموزّع، حال إنهاء العلاقة التعاقدية من جانب هذا الأخير.

خاتمة

من خلال دراستنا لموضوع حماية المستهلك في عقود الكهرباء والغاز، نخلص في النهاية إلى القول بأنّ المستهلك لكي يحصل على هذه الخدمة التي تُعتبر غاية في الأهمية، لا بدّ له من أن يمرّ بمرحلتين أساسيتين متعاقبتين.

المرحلة الأولى، وهي مرحلة إبرام عقود الكهرباء والغاز، أين يحتاج فيها المستهلك إلى عناية فائقة، تستوجب بالضرورة البحث عن الآليات القانونية المكرسة لحمايته، وخاصة فيما يتعلق بتنوير بصيرته قبل إبرامه لمثل هذه العقود، وكذا ما يتعلق بالقوانين التي تُعنى بمكافحة الشروط التعسفية أثناء إبرام المستهلك لعقود الكهرباء والغاز.

تليها المرحلة الثانية، وهي مرحلة تنفيذ عقود الكهرباء والغاز، أين تمّ التطرق فيها إلى تلك الحقوق الواجب على الموزّع أن يضمن تلبيتها للمستهلك في إطار تنفيذه للعقد، إضافة إلى التأكيد على ضرورة ضمان سلامة المستهلك وأمن ممتلكاته.

وقد توصلنا من خلال هذا البحث إلى النتائج التالية:

– وجود النص القانوني وغياب التطبيق لهذا النص على أرض الواقع، يُعتبر من أهمّ العقبات التي تقف حاجزا منيعا أمام استفادة المستهلك من بعض التدابير الحمائية التي أقرّها المشرع خصّيصا له، ومن ذلك نجد عدم التزام الموزّع بالإعلام قبل التعاقدي لمستهلك الكهرباء والغاز، يجعل هذا الأخير على درجة ضئيلة من الوعي أثناء إبرامه للعقد.

– عدم إمكانية المستهلك في العدول عن عقود الكهرباء والغاز، لانعدام البدائل في السوق الطاقوي.

– إنّ احتكار شركة التوزيع "سونلغاز" لسوق الكهرباء والغاز، يجعلها دائما في موضع القوة، على خلاف المستهلك الذي يكون ضعيف الحيلة أمام احتياجاته الملحة لهذه الخدمة، أين تقتصر إرادته فقط على إبداء القبول أو الرفض لتلك الشروط التعسفية التي تتضمنها عقود الكهرباء والغاز، ما يجعله دائما الطرف الضعيف في علاقته التعاقدية مع الموزّع.

– جهل المستهلك للكهرباء والغاز بدور لجنة ضبط الكهرباء والغاز الموكلة بحماية مصالحه.

وفي الأخير وفي ضوء النتائج المتوصل إليها نوصي ونقترح ما يلي:

- ضرورة تمكين جميع المواطنين من حق الرّبط بشبكة توزيع الكهرباء والغاز، إعمالا لمبدأ مساواة المرتفقين أمام مرفق الكهرباء والغاز.

- التجسيد الفعلي لحق الاختيار، من خلال توفير عروض متنوعة تتلاءم مع الرغبات المشروعة للمشتركين في خدمة الكهرباء والغاز.

- تطبيقا لقوانين حماية المستهلك، فإنّه من واجب الموزّع القيام بإعلام قَبل تعاقدي حقيقي وفعلي لمستهلك الكهرباء والغاز.

- حتى نؤكّد على فكرة النمو الصحي لمراحل تكوين عقد الاستهلاك في مجال الطاقة "الكهرباء والغاز"، وبالتالي تحقيق فكرة التوازن العقدي بين طرفيه، نقترح إعادة صياغة بنود عقود الكهرباء والغاز، وحذف ما تتضمنه من بنود تعسفية ترهق في الحقيقة كاهل المستهلك.

- إنّ المركز القانوني الذي تحتله شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" مقارنة بالمستهلك الضعيف، يقتضي سن قواعد قانونية أكثر ملاءمة لوضعية هذا الأخير، بحيث تضمن له الحماية القضائية الكافية في مواجهة "الموزّع"، وخاصة تلك التي تتعلق أساسا بضمان المسؤولية عن الأضرار اللاحقة بالمستهلكين.

- العمل على تفعيل إجراء "الإعذار" من قِبل الموزّع، كحقّ من حقوق مستهلك الكهرباء والغاز، وذلك قبل اللجوء إلى قطع التموين عنه بالطاقة الكهربائية والغازية.

- ضرورة إنشاء لجنة يقتصر دورها أساسا على ضمان سلامة المستهلك وأمن ممتلكاته، مهمتها العمل على تجميع كافة المعلومات حول المخاطر الناتجة عن الخدمات الموجهة لمستهلك الكهرباء والغاز ومعالجتها.

- ضرورة توعية المستهلكين بالدور الذي تُؤديه لجنة ضبط الكهرباء والغاز حماية لمصالحهم، وخاصة فيما يتعلق بإجراءات الطعن أمامها.

- التأكيد على الدور المنتظر من جمعيات حماية المستهلكين في التوعية بحقوقهم والتزاماتهم في مجال خدمة الكهرباء والغاز، وشروط الاستعمال الآمن والسليم لهذا المنتوج " الكهرباء والغاز" الخطير بطبيعته.

قائمة المصادر والمراجع

- المصادر

أولا- باللغة العربية:

1.النصوص التشريعية:

1- أمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975، يتضمن القانون المدني، ج ر عدد 78، مؤرخ في 30 سبتمبر 1975، معدّل ومتمّم.

2- أمر رقم 95-06 مؤرخ في 25 جانفي 1995، يتعلق بالمنافسة، ج ر عدد 09، مؤرخ في 22 فيفري 1995 (ملغى).

3- قانون رقم 02-01 مؤرخ في 05 فيفري 2002، يتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، ج ر عدد 08، مؤرخ في 06 فيفري 2002، معدّل ومتمّم.

4- أمر رقم 03-03 مؤرخ في 19 جويلية 2003، يتعلق بالمنافسة، ج ر عدد 43، مؤرخ في 20 جويلية 2003، معدّل ومتمّم.

5- قانون رقم 04-04 مؤرخ في 23 يونيو 2004، يتعلق بالتقييس، ج ر عدد 41، مؤرخ في 27 يونيو 2004، معدّل ومتمّم بموجب القانون رقم 16-04 المؤرخ في 19 يونيو 2016، ج ر عدد 37، المؤرخ في 22 يونيو 2016.

6- قانون رقم 08-09 مؤرخ في 25 فبراير 2008، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ج ر عدد 21، مؤرخ في 23 أفريل 2008.

7- قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر عدد 15، مؤرخ في 08 مارس 2009، معدّل ومتمّم بموجب القانون رقم 18-09 المؤرخ في 10 يونيو 2018، ج ر عدد 35، المؤرخ في 13 يونيو 2018.

2.النصوص التنظيمية:

أ.المراسيم التنفيذية:

1- مرسوم تنفيذي رقم 06-306 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، ج ر عدد 56، مؤرخ في 11 سبتمبر 2006.

2- مرسوم تنفيذي رقم 08-114 مؤرخ في 09 أفريل 2008، يحدد كيفيات منح امتيازات توزيع الكهرباء والغاز وسحبها ودفتر الشروط المتعلق بحقوق صاحب الامتياز وواجباته، ج ر عدد 20، مؤرخ في 13 أفريل 2008.

3- مرسوم تنفيذي رقم 10-95 مؤرخ في 17 مارس 2010، يحدد القواعد الاقتصادية لمستحقات الربط بالشبكات والنشاطات الأخرى الضرورية لتلبية طلبات تموين الزبائن بالكهرباء والغاز، ج ر عدد 19، مؤرخ في 21 مارس 2010.

4- مرسوم تنفيذي رقم 10-138 مؤرخ في 13 ماي 2010، يحدد القواعد التقنية لتصميم واستغلال وصيانة شبكات توزيع الكهرباء والغاز، ج ر عدد 33، مؤرخ في 19 ماي 2010.

5- مرسوم تنفيذي رقم 13-327 مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج ر عدد 49، مؤرخ في 02 أكتوبر 2013.

6- مرسوم تنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 09 نوفمبر 2013، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج ر عدد 58، مؤرخ في 18 نوفمبر 2013.

ب.القرارات الوزارية:

1- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 نوفمبر 2008، يحدد الأجهزة وأصناف الأجهزة ذات الاستعمال المنزلي الخاضعة للقواعد الخاصة بالفعالية الطاقوية والمشتغلة بالطاقة الكهربائية، ج ر عدد 69، مؤرخ في 07 ديسمبر 2008.

2- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 29 نوفمبر 2008، يحدد الأحكام العامة المتعلقة بكيفيات تنظيم وممارسة رقابة الفعالية الطاقوية للأجهزة ذات الاستعمال المنزلي الخاضعة للقواعد الخاصة بالفعالية الطاقوية والمشتغلة بالطاقة الكهربائية، ج ر عدد 12، مؤرخ في 22 فبراير 2009.

3.قرارات سلطة ضبط الكهرباء والغاز:

1- قرار ق/03-13/ ل م مؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يحدد نموذج طلب التموين بالطاقة الكهربائية بالنسبة لزبائن الجهد المنخفض.

2- قرار ق/04-13/ ل م مؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يحدد نموذج طلب التموين بالطاقة الغازية بالنسبة لزبائن الضغط المنخفض.

3- قرار ق/17-13/ ل م مؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يتضمن الموافقة على جدول القيم المعيارية للقدرة الموضوعة تحت التصرف بالنسبة للزبائن الممونين عن طريق شبكة التوزيع بالجهد المنخفض أو بالجهد العالي فئة "أ".

4- قرار ق/22-13/ ل م مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يتضمن الموافقة على اجراءات تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن.

ثانيا– باللغة الفرنسية:

1- Décisions:

-Décision D/29-13/CD du 31 décembre 2013 fixant la procédure de traitement des recours des consommateurs auprès de la CREG.

– المراجع:

1.الكتب

1– أحمد محمود علي خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الإسلامية: دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005.

2– الصغير محمد مهدي، قانون حماية المستهلك: دراسة تحليلية مقارنة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2015.

3– بلحاج العربي، النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري: الواقعة القانونية (الفعل غير المشروع– الإثراء بلا سبب – والقانون)، ج 02، ط 06، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014.

4– خالد جمال أحمد، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، دار النهضة العربية، مصر، د س ن.

5– خليل أحمد حسن قدادة، الوجيز في شرح القانون المدني الجزائري: مصادر الالتزام، ج 01، ط 04، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.

6– زاهية حورية سي يوسف، المسؤولية المدنية للمنتج، دار هومة، الجزائر، 2009.

7– عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد: البيع، ج 04، ط 03، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2000.

8- عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك: دراسة مقارنة، ط 01، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2007.

9- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك: دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، ط 02، منشأة المعارف، مصر، 2008.

10- محمد إبراهيم دسوقي، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، دار إيهاب ، مصر، 1985.

11- محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات: دراسة مقارنة، ط 01، دار الفجر، الجزائر، 2005.

12- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن: دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، مصر، 2006.

13- محمد بودالي، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة: دراسة مقارنة في القانونين الفرنسي والجزائري، ط 01، دار الفجر، مصر، 2005.

14- محمد بودالي، مكافحة الشروط التعسفية في العقود: دراسة مقارنة، ط 01، دار الفجر، الجزائر، 2007.

15- محمد حسنين، عقد البيع في التشريع المدني الجزائري، ط 04، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994.

16- مسعود شيهوب، المبادئ العامة للمنازعات الإدارية: نظرية الاختصاص، ج 03، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.

17- مصطفى أحمد أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك: دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2010.

18- نزيه محمد الصادق المهدي، الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود: دراسة فقهية قضائية مقارنة، دار النهضة العربية، مصر، 1990.

19- هدى عبد الله، دروس في القانون المدني: العقد، ج 02، ط 01، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008.

2.الرسائل والمذكرات:

أ.رسائل الدكتوراه:

1- حسين أوكال، النظام القانوني للمرفق العام الصناعي والتجاري في الجزائر، رسالة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون العام- فرع: الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2017-2018.

2- رفيقة بلكور، حماية المستهلك من خلال الالتزام بالإعلام، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم- تخصص: القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري- تيزي وزو، 2019.

3- عدة زحافي، سوق الكهرباء في إطار الاحتكار التام: حالة الجزائر (1990-2020)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية- تخصص: تحليل اقتصادي واستشراف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم، 2022/2021.

4- نوال بوهالي، نظام الكهرباء في ظل القانون رقم 02-01 المتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم- تخصص: قانون عام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1- بن يوسف بن خدة، 2020/2019.

ب.مذكرات الماجستير:

1- صالح خويلدات، المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة سونلغاز- ورقلة-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم التجارية- تخصص: تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر03، 2010-2011.

3.المقالات:

1- ابراهيم بلمهدي، "مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، العدد الأول، مارس 2016، ص ص (121-136).

2- أحمد رباحي، محمد أمين سعدي، "حق العدول عن العقد كآلية حمائية المستهلك"، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حسيبة بن بوعلي- الشلف، المجلد 05، العدد 02، ديسمبر 2019، ص ص (32-63).

3- أحمد صالح علي، عبد الحميد بن عيشة، "العدول آلية قانونية لحماية المستهلك"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر1، المجلد الثاني، العدد العاشر، جوان 2018، ص ص (813-821).

4- أحمد عبد الحفيظي، رزقي خليفي، "حماية المستهلك من منظور تسويقي"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة- بومرداس، المجلد 04، العدد 01، مارس 2020، ص ص (105-120).

5- أحمد عبد اللطيف بن عامر، "عصرنة المرافق العمومية في الجزائر"، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر3، المجلد 09، العدد 01، أفريل 2020، ص ص (643-660).

6- أسماء سايغي، حمزة نقاش، "حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني"، مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال، جامعة الإخوة منتوري- قسنطينة 1، العدد السابع، ديسمبر 2019، ص ص (20-31).

7- العربي بن مهيدي رزق الله، نصيرة غزالي، "الحق في العدول كوسيلة قانونية لحماية المستهلك"، مجلة آفاق علمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثلجي- الأغواط، المجلد 11، العدد 03، جوان 2019، ص ص (296-309).

8- الياقوت جرعود، "دور الإعلام في حماية المستهلك"، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق، جامعة سعد دحلب- البليدة، العدد الثاني، جانفي 2012، ص ص (276-306).

9- حمزة خادم، "المبادئ الحديثة لحوكمة سير المرفق العام في الجزائر في ظل التعديل الدستوري لسنة 2020"، مجلة الدراسات الحقوقية، جامعة سعيدة- الجزائر، المجلد 09، العدد 03، أفريل 2023، ص ص (173-200).

10- حنان مسكين، "حماية المستهلك من الإشهارات التجارية التضليلية في التشريع الجزائري"، مجلة الدراسات الحقوقية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة- الجزائر، المجلد 07، العدد 03، سبتمبر 2020، ص ص (360-399).

11- حورية لشهب، صالح زمال، "عقد شراء الكهرباء المنتجة من مصادر الطاقة المتجددة في التشريع الجزائري"، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر- بسكرة، المجلد 15، العدد 02، ماي 2020، ص ص (56-85).

12- خالد جمال أحمد حسن، "الحماية القانونية للمستهلك في اتفاقات الإعفاء من المسؤولية العقدية"، مجلة القانونية، كلية الحقوق، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، العدد الثامن، يونيو 2017، ص ص (27-102).

13- خيرة قرن، فاطنة بلقرع، "تسيير جودة الخدمات"، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 02، العدد 01، مارس 2011، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الجلفة، ص ص (152-169).

14- رابح زبيري، عبد الحق بن تفات، "حساسية المستهلك الجزائري لسياسة أسعار الكهرباء والغاز- دراسة لعينة من المستهلكين في ولاية البليدة-"، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر03، العدد 13، ديسمبر 2013، ص ص (93-102).

15- رمزي بودرجة، "حماية المستهلك في ظل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للتسويق"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة الطارف- الجزائر، المجلد الثالث، العدد الأول، جوان 2019، ص ص (41-54).

16- سامي عمري، "أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس- وكالة تبسة"، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة العربي التبسي، المجلد 04، العدد 01، جوان 2021، ص ص (266-289).

17- سعيدة عزوز، نسيمة مقبل، "عصرنة المرافق العمومية في الجزائر.. الإدارة الإلكترونية في البلدية نموذجا"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة الجزائر 03، العدد 08، ديسمبر 2018، ص ص (135-160).

18- سميحة بشينة، "الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة 02 أوت 1955- سكيكدة (الجزائر)، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، ص ص (367-382).

19- سهام مخلوف، عيسى مرازقة، "أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل"، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة1 الحاج لخضر، العدد 12، جوان 2017، ص ص (386-404).

20- شكران قاسم الدغمي، "مبدأ الجودة في المرافق العامة- دراسة تحليلية"، مجلة دراسات لعلوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية عمادة البحث العلمي، المجلد 46، العدد 01، مارس 2019، ص ص (779-790).

21- عائشة قاسمي، "العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، العدد الثالث، مارس 2018، ص ص (25-42).

22- عامر هني، "إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، المجلد 03، العدد 02، ديسمبر 2018، ص ص (06-20).

23- عبد الحق لخذاري، محمد الأمين نويري، "النظام القانوني للجنة البنود التعسفية في ظل المرسوم التنفيذي 06-306"، مجلة الاجتهاد القضائي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي- تبسة (الجزائر)، المجلد 12، العدد 22، أفريل 2020، ص ص (609-626).

24- عبد القادر حمر العين، "الإطار القانوني للالتزام بضمان السلامة في العقود"، مجلة الدراسات القانونية، جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)، المجلد 06، العدد 02، جوان 2020، ص ص (16-30).

25- غالية قوسم، "منع الاحتكار في قانون المنافسة الجزائري"، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، المجلد 16، العدد 04، ديسمبر 2021، ص ص (450-469).

26- فاطنة بن ساعد، "جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون"، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 10، العدد 01، جانفي 2023، جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس (الجزائر)، ص ص (133-153).

27- فضيلة سويلم، "آثار وضعية الهيمنة الاقتصادية على حرية المنافسة"، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة (الجزائر)، المجلد 07، العدد 01، جوان 2022، ص ص (22-42).

28- منال بوروح، "حماية المستهلك من خلال أحكام الالتزام بالمطابقة"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، كلية الحقوق جامعة الجزائر01، المجلد 54، العدد 04، ديسمبر 2017، ص ص (325-337).

29- نادية ضريفي، "جودة الخدمة العمومية"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، العدد الرابع، ديسمبر 2016، ص ص (134-141).

30- يوسف عودة غانم، "الالتزام بضمان مطابقة المنتوجات للمواصفات القياسية من الوجهة القانونية"، مجلة دراسات البصرة، كلية القانون- جامعة البصرة، المجلد 14، العدد 32، جوان 2019، ص ص (177-236).

4.المداخلات في ملتقيات:

1- عبد الحق قريمس، "الإخلال بحق المستهلك في الإعلام: نحو جزاءات أكثر ملائمة"، اليومان الدراسيان حول آليات حماية المستهلك، كلية الحقوق، جامعة سعد دحلب- البليدة، 09 و10 ماي 2011، غير منشورة.

2- عبد الحق قريمس، "تدابير حماية المستهلك في عقد توزيع الكهرباء والغاز"، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليوم الدراسي حول "عقود الكهرباء والغاز في ظل قانون 02-01"، كلية الحقوق والعلوم السياسية- جيجل، يوم 29 مارس 2022، غير منشورة.

3- عبد الحق قريمس، "مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك"، الملتقى الوطني الخامس حول أثر التحولات الاقتصادية على حماية المستهلك، كلية الحقوق والعلوم السياسة، جامعة حسيبة بن بوعلي- الشلف، 05-06 ديسمبر 2012.

5.المقابلات:

1- مقابلة مع السيد ياسين موساوي، موظف في القسم التقني للغاز، مؤسسة سونلغاز، شارع جيش التحرير الوطني، جيجل، يوم 16 ماي 2023، على الساعة 25: 15.

2- مقابلة مع السيد ياسين موساوي، موظف في القسم التقني للغاز، مؤسسة سونلغاز، شارع جيش التحرير الوطني، جيجل، يوم 04 جوان 2023، على الساعة 45: 10.

5.المواقع الإلكترونية:

1. https://www.atheer.om/archives/484442
2. https://www.feedo.net/LifeStyle/Decoration/appliances/HomeAppliances.htm
3. https://lephysicien.fr.gd/securite-electrique.htm
4. http://www.creg.gov.dz.consulter
5. https://www.sonelgaz.dz/ar/category/faq-ar

الملاحق

الملحق (01)

شركة توزيع .....

استمارة طلب التموين بالجهد المنخفض

أ) المستندات المطلوبة

لتقديم طلب التموين بالطاقة الكهربائية ذات الجهد المنخفض، نرجو منك ملئ هذه الاستمارة بعناية (مع مساعدة ومشورة عون الاستقبال إذا كنت ترغب في ذلك) وإعادتها إلى المصلحة المعنية مصحوبة بالمستندات التالية وأي وثيقة أخرى يراها الموزع ضرورية.

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية؛
- المبرر القانوني لشغل المكان (عقد ملكية، عقد إيجار، قرار تعيين مسكن، الخ).

ملحوظة : يمكن ملئ هذه الاستمارة، حسب الحالة، إما في مرحلة واحدة أو على مرحلتين.

- **في مرحلة واحدة :** إذا كان المتقدم بطلب التموين هو الزبون النهائي، فهذا الأخير يستفيد من الطاقة المقدمة ويدفع الفواتير المتعلقة بها.
- **في مرحلتين :** إذا كان المتقدم بطلب التموين ليس هو الزبون النهائي ويتصرف فقط في أشغال إنجاز الربط ، دون أن يكون المستفيد المباشر للتموين، يجب تسليم النموذج" المملوء سابقا من طرف طالب الربط" إلى الزبون النهائي لإتمام ملئها وإمضائها.

ب) الجزء المتعلق بالربط

ب-1) تحديد هوية مقدم طلب الربط

الاسم الكامل/العنوان.....

صفة مقدم الطلب.....

ممثل(ة) من طرف السيد(ة)..... المؤهل(ة) قانونا لهذا الغرض.

العنوان الحالي.....

الرمز البريدي : ..... البلدية.....

الهاتف : ..... الولاية.....

البريد الإلكتروني :..... فاكس.....

تاريخ الطلب..... الإمضاء :.....

ب-2) التفاصيل التقنية

ما هي طبيعة مكان الربط ؟

☐- مسكن فردي

- مسكن جماعي

☐- محل تجاري

- آخر، حدد.....

نوع الربط المطلوب :

_- أحادي الطور

☐- ثلاثي الأطوار

شركة توزيع .....

ملحوظة : القدرة القصوى التي يمكنك اكتتابها عند موزع الكهرباء هي 40 كيلو فولت .

يمكن استثنائيا منح قدرات موضوعة تحت التصرف ذات قيمة 60 كيلو فلت و80 كيلو فلت تمنحان استثنائيا ،طبقا للمادة 14 من المرسوم التنفيذي 95-10.

ملحقات الربط:

☐ مع القاطع الكهربائي ☐ دون القاطع الكهربائي

☐ مع صندوق عداد الكهرباء ☐ دون صندوق عداد الكهرباء

ج) الجزء المتعلق بتموين الزبون النهائي :

ج-1) تحديد هوية الزبون النهائي : (يملئ في حالة ما إذا كان الزبون النهائي ليس هو طالب الربط)

الاسم الكامل /العنوان.....

ممثل (ة) من طرف السيد(ة)..... المؤهل(ة) قانونا لهذا الغرض

العنوان الحالي.....

الرمز البريدي..... البلدية.....

الهاتف..... الولاية.....

البريد الإلكتروني..... فاكس.....

تاريخ الطلب..... الإمضاء :.....

ج-2) عنوان تسليم الفاتورة :

أريد الحصول على فاتورة الطاقة الخاصة بي على العنوان التالي :.....

.....

... .-الرمز البريدي: ..... البلدية.....

ج-3) التعريفة المختارة

1) منزلي:

- تعريفة بسيطة: موجهة في كل الأوقات (ليلا ونهارا)
  - رمز التعريفة : -1- 54 شطر 1
  - رمز التعريفة : -1- 54 شطر 2
- تعريفة ثنائية :
  - رمز التعريفة 52 : ساعات الذروة- خارج ساعات الذروة
  - رمز التعريفة 53 : ليلا- نهارا
- تعريفة ثلاثية :
  - رمز التعريفة 51 : ساعات الذروة - كاملة - ليلا

شركة توزيع .....

ب) غير منزلي :

□ **تعريفة بسيطة** : موحدة في كل الأوقات (ليلا و نهارا)

- رمز التعريفة: -2- 54

□**تعريفة ثنائية** :

- رمز التعريفة 52 : ساعات الذروة- خارج ساعات الذروة
- رمز التعريفة 53 : ليلا- نهارا

□ **تعريفة ثلاثية :**

- رمز التعريفة 51: ساعات الذروة - كاملة- ليلا

مفتاح : □ – خانة للشطب

ملحوظة : يتم تحديد التعريفة المذكورة أعلاه من قبل لجنة ضبط الكهرباء والغاز وفقا للتنظيم المعمول به.

يشكل طلب التموين هذا مع شقيه كاملين والممضى من طرف الزبون النهائي يشكل عند التسديد الكامل لكشف المقايسة عقد التموين المبرم ما بين شركة التوزيع ..... والزبون النهائي.

هذا العقد صالح لمدة سنة، يتم تجديده ضمنيا.

أنا الموقع أدناه (اسم ولقب الزبون) أقر بأنني اطلعت على المعلومات المذكورة أعلاه.

إمضاء الزبون

....

مدير الوكالة

.....

ملحوظة : نسخة من هذا العقد تسلم إلى الزبون النهائي.

الملحق (02)

شركة توزيع .....

استمارة طلب التموين بالضغط المنخفض

أ) المستندات المطلوبة

لتقديم طلب التموين بالطاقة الغازية ذات الجهد المنخفض، نرجو منك ملئ هذه الاستمارة بعناية (مع مساعدة ومشورة عون الاستقبال إذا كنت ترغب في ذلك) وإعادتها إلى المصلحة المعنية مصحوبة بالمستندات التالية وأي وثيقة أخرى يراها الموزع ضرورية.

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية؛
- السند القانوني لشغل المكان (عقد ملكية، عقد إيجار، قرار تعيين مسكن، الخ).

ملحوظة : يمكن ملئ هذه الاستمارة، حسب الحالة، إما في مرحلة واحدة أو على مرحلتين.

- **في مرحلة واحدة :** إذا كان المتقدم بطلب التموين هو الزبون النهائي، فهذا الأخير يستفيد من الطاقة المقدمة ويدفع الفواتير المتعلقة بها.
- **في مرحلتين :** إذا كان المتقدم بطلب التموين ليس هو الزبون النهائي ويتصرف فقط في أشغال إنجاز الربط ، دون أن يكون المستفيد المباشر للتموين، يجب تسليم النموذج" المملوء سابقا من طرف طالب الربط" إلى الزبون النهائي لإتمام ملئها وإمضائها.

ب) الجزء المتعلق بالربط

ب-1) تحديد هوية مقدم طلب الربط

الاسم الكامل/العنوان.....

صفة مقدم الطلب.....

ممثل(ة) من طرف السيد(ة)..... المؤهل(ة) قانونا لهذا الغرض.

العنوان الحالي.....

الرمز البريدي : ..... البلدية.....

الهاتف : ..... الولاية.....

البريد الإلكتروني :..... فاكس.....

تاريخ الطلب..... الإمضاء :.....

ب-2) التفاصيل التقنية

ما هي طبيعة مكان الربط ؟

- مسكن فردي
- مسكن جماعي
- محل تجاري
- آخر، حدد.....

ما هو التدفق المطلوب ؟

التدفق الأقصى الذي يمكنك طلبه من موزع الغاز هو:

- 16 مترا مكعبا معياريا في الساعة في حالة وجود شبكة الضغط المنخفض.
- 25 مترا مكعبا معياريا في الساعة في حالة وجود شبكة الضغط المتوسط.

شركة توزيع .....

ملحوظة:

يتعين على الموزع أن يقترح على كل صاحب طلب، يكتتب تدفقا ساعيا يفوق التدفقين الاثنين المذكورين أعلاه، كيفية الربط التي تؤدي إلى أدنى تكلفة شاملة ولا ينجر عنها أي اضطراب بالشبكات وبتموين الزبائن السابقين. المادة 24 من المرسوم التنفيذي 95 -10 .

ج) الجزء المتعلق بتموين الزبون النهائي :

ج-1) تحديد هوية الزبون النهائي : (يملئ في حالة ما إذا كان الزبون النهائي ليس هو طالب الربط)

الاسم الكامل /العنوان.....

ممثل (ة) من طرف السيد(ة)..... ..... المؤهل(ة) قانونا لهذا الغرض

العنوان الحالي.....

الرمز البريدي..... البلدية.....

الهاتف..... الولاية.....

البريد الإلكتروني..... فاكس.....

تاريخ الطلب..... الإمضاء :.....

ج-2) عنوان تسليم الفاتورة :

أريد الحصول على فاتورة الطاقة الخاصة بي على العنوان التالي :..... ....

.....

الرمز البريدي: .... البلدية..... .....

ج-3) التعريفة المختارة

أ) منزلي:

- رمز التعريفة : -1- 23 شطر 1
- رمز التعريفة : -2- 23 شطر 2

ب) غير منزلي :

- رمز التعريفة: -2- 23 شطر

مفتاح : □ = خانة للشطب

ملحوظة: يتم تحديد التعريفة المذكورة أعلاه من قبل لجنة ضبط الكهرباء والغاز وفقا للتنظيم المعمول به.

شركة توزيع .....

يشكل طلب التموين هذا مع شقيه كاملين والممضى من طرف الزبون النهائي عند التسديد الكامل لكشف المقايسة عقد التموين المبرم ما بين شركة التوزيع..... والزبون النهائي.

هذا العقد صالح لمدة سنة، يتم تجديده ضمنيا.

أنا الموقع أدناه (اسم ولقب الزبون) أقر بأنني اطلعت على المعلومات المذكورة أعلاه.

إمضاء الزبون

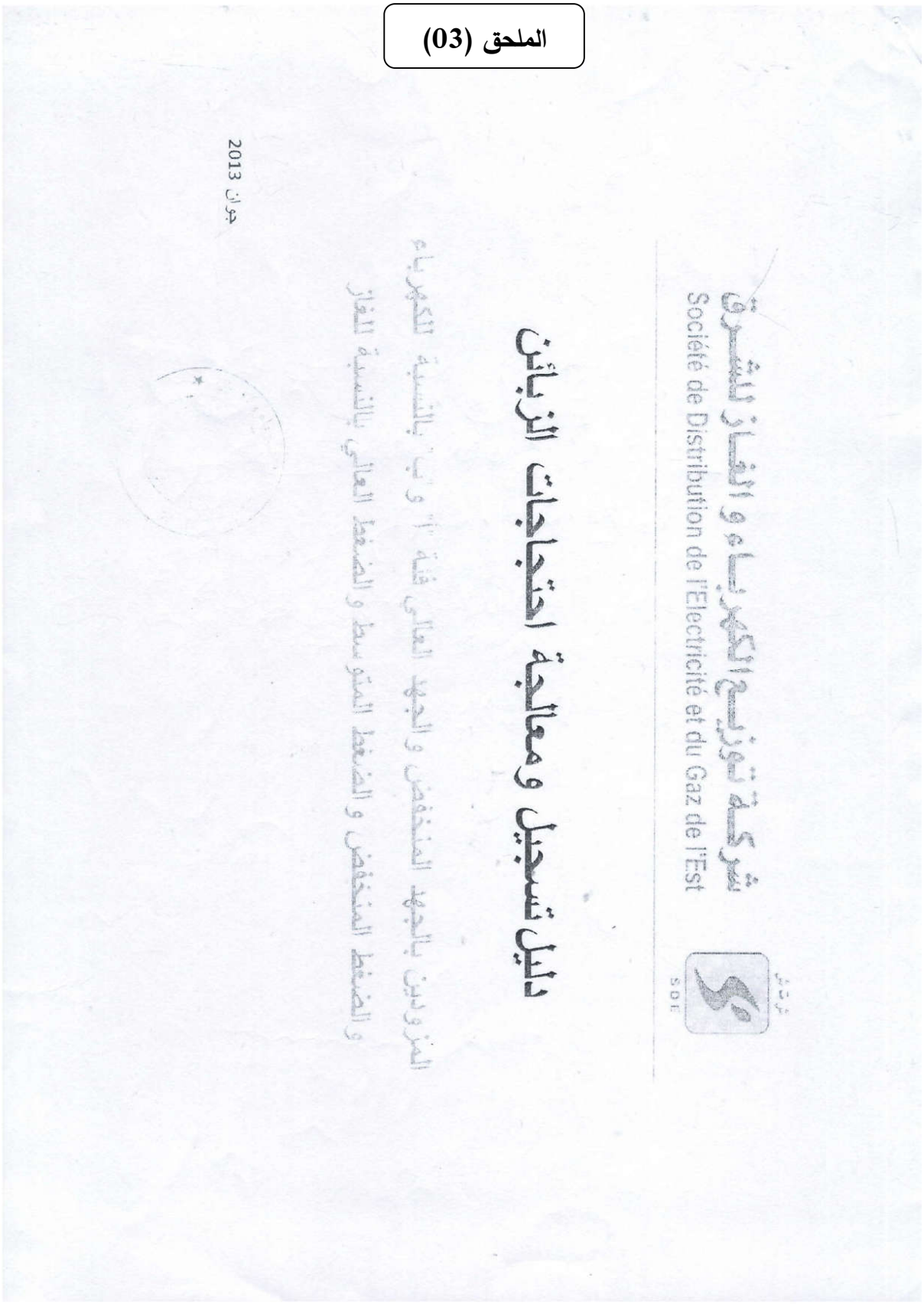
....

مدير الوكالة

.....

ملحوظة : نسخة من هذا العقد تسلم إلى الزبون النهائي.

الملحق (03)



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

دليل تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن

المزودين بالجهد المنخفض والجهد العالي فئة "أ" و "ب" بالنسبة للكهرباء
والضغط المنخفض والضغط المتوسط والضغط العالي بالنسبة للغاز

جوان 2013

عزيزي الزبون،

نضع تحت تصرفك دليل معالجة الاحتجاجات أو الشكاوي ونطلب منك أن تقوم بالرجوع إليه لتسهيل التكفل بهما من طرف مؤسستنا المتعلقة بالطاقة الكهربائية.

سبب الشكوى	إلى أين تتجه ومتى؟	الوثائق الواجب تقديمها
شكواك تكتسي طابعا استعجاليا، مثل الآتي : 1. المساس بالمنشآت، 2. حادث على شبكة الجهد العالي "i" يمس عدة نواحي و/أو زبائن صناعيين، 3. حريق بالعمود الصاعد، 4. انفجار و/أو فيضان في منشأة كهربائية، 5. تكهرب (صعقة كهربائية)، 6. موصل كهربائي ملقى على الأرض، 7. انقطاع التيار الكهربائي، 8. عطل كهربائي جماعي، 9. عطل كهربائي فردي.	**أثناء ساعات العمل :** تتجه إلى وكالتك التجارية أو إلى مديرية التوزيع التي تنتمي إليها أو تتصل بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الثامنة صباحا (8.00) إلى الساعة الرابعة والنصف مساء(16.30)، ماعدا عطل نهاية الأسبوع وأيام العطل الرسمية. **خارج ساعات العمل:** تتصل هاتفيا **بمداومة** المنطقة التي تنتمي إليها على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الرابعة والنصف مساء (16.30) إلى الساعة الثامنة (8.00) من صباح الغد وذلك في عطل نهاية الأسبوع وأيام العطل الرسمية.	**الوثائق الواجب تقديمها** لا شيء

ش ت ش دليل معالجة احتجاجات الزبائن – قرار ق/22-ل م/13 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يتضمن الموافقة على اجراءات تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن صفحة 9/2

سبب الشكوى	إلى أين تتجه ومتى؟	الوثائق الواجب تقديمها
شكوك تكتسي طابعا عاديا، مثل الآتي : 1. التأخر في توصيل الطاقة الكهربائية		الوصل + بيان التسديد
2. الاعتراض على فاتورة استهلاك الطاقة (الجهد و الضغط المنخفضين، مشترك عادي)		الفاتورة المعترض عليها
3. عدم تسليم فاتورة استهلاك الطاقة (الجهد و الضغط المنخفضين، مشترك عادي). 4. عدم قراءة مؤشر العداد أو وجود عطب في العداد، 5. انقطاعات متكررة أو هبوط في الجهد 6. طلب استبدال التعريفة أو القدرة، 7. طلب تغيير الإسم أو العنوان أو إعفاء الضريبة على القيمة المضافة أو الضريبة على الدخل. 8. طلب إعادة التزويد بالطاقة بعد قطعها لعدم التسديد 9. تعويض التجهيزات التي لحق بها أضرار	تتقدم إلى وكالتك التجارية التي تنتمي إليها أو تتصل هاتفيا على بالرقم المكتوب على فاتورة استهلاك الطاقة من الساعة الثامنة صباحا (8.00) إلى الساعة الرابعة و النصف مساء (16.30)، ما عدا عطل نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.	فاتورة استهلاك الطاقة شكوى مكتوبة + آخر فاتورة استهلاك الطاقة في أجل أقصاه 48 ساعة

ش ت ش دليل معالجة احتجاجات الزبائن – قرار ق/22-13 الم م المورخ في 26 سبتمبر 2013 يتضمن الموافقة على اجراءات تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن صفحة 9/3

سبب الشكوى	إلى أين تتجه ومتى؟	الوثائق الواجب تقديمها
شكوك تكتسي طابعا عاديا مثل الآتي :		
10. تأخر في توسيع أو تغيير مكان الشبكة ذات الجهد المنخفض أو العالي فنيا		بيان التمديد لكشف المقايسة
11. تأخر في بداية الخدمة للجهد العالي فنيا		بيان التمديد لكشف المقايسة
12. تأخر في فسخ أو نقل الاشتراك في إطار الجهد المتوسط أو الفوترة ذات الطابع الإداري		فاتورة استهلاك الطاقة
13. تأخر في مراجعة القدرة الموضوعة تحت التصرف (PMD)	تتقدم إلى مديريتك التي تنتمي إليها أو تتصل هاتفيا بالرقم المكتوب على فاتورة استهلاك الطاقة الثامنة صباحا (8.00) إلى الساعة الرابعة والنصف مساء (16.30)، ماعدا عطل نهاية الأسبوع وأيام العطل الرسمية.	فاتورة استهلاك الطاقة
14. حق المتابعة		شكوى مكتوبة
15. اعتراض على فاتورة استهلاك الطاقة (الجهد العالي أو ذا الطابع الإداري)		الفاتورة المعترض عليها
16. التعويض بسبب :		شكوى مكتوبة + وثائق تبريرية
أ. مرور شبكة فوق ملكية خاصة		
ب. إنجاز منشأة على ملكية خاصة		
ج. إلحاق ضرر بالمحاصيل الزراعية		

ش ت ش دليل معالجة احتجاجات الزبائن- قرار ق/22-13/ل م المؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يتضمن الموافقة على اجراءات تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن صفحة 9/4

نحيطك علما أنه في حالة ما إذا لم تكن راضيا على الإجابة المقدمة من طرف الوكالة التجارية، فإنه يمكنك تقديم عريضة لدى:

مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لـ : .....

على العنوان: .....

في حالة ما إذا لم يمثل رضاك التكفل بشكواك من طرف مديرية التوزيع، نرجو منك أن تبعث بعريضتك إلى العنوان الآتي:

شركة توزيع الكهرباء و الغاز لـ : .....

على العنوان : .....

إذا لم تقتنع بإجابة شركة التوزيع، يمكنك تقديم طعن مصحوب بوثائق التبرير اللازمة (نسخة من كل الرسائل التي أرسلتها للموزع مع الإجابات المرفقة لها)، لدى:

لجنة ضبط الكهرباء و الغاز (CREG)

عمارة وزارة الطاقة و المناجم

البرج ب، وادي حيدرة

الجزائر العاصمة

الشكوى المتعلقة بالطاقة الغازية

سبب الشكوى	الى أين تتجه ومتى؟	الوثائق الواجب تقديمها
شكوى تكتسي طابعا استعجاليا مثل الآتي : 1. تسرب الغاز في منشأة داخلية ، الشبكة، عمود صاعد أو معدد الغاز ، 2. المساس بالمنشآت، 3. حريق، 4. انفجار مسببا خسائر مادية، 5. انقطاع التموين في محطة تسليم الغاز أو قناة، 6. عطل جماعي (عمود صاعد الخ ....)، 7. عطل فردي.	**أثناء أوقات العمل :** تتجه إلى وكالتك التجارية أو إلى مديرية التوزيع التي تنتمي إليها أو تتصل بالهاتف على الرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الثامنة صباحا (8.00) إلى الساعة الرابعة و النصف مساء(16.30)، ما عدا عطل نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية. **خارج ساعات العمل :** تتصل هاتفيا بمداومة المنطقة التي تنتمي اليها بالرقم المسجل على فاتورة استهلاك الطاقة، من الساعة الرابعة والنصف مساء (16.30) الى الساعة الثامنة (8.00) صباح الغد وذلك في عطل نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.	لا شيء

ش ت ش دليل معالجة احتجاجات الزبائن- قرار ق/22-13 الم م المؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يتضمن الموافقة على اجراءات تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن صفحة 9/6

سبب الشكوى	إلى أين تتجه ومتى	الوثائق الواجب تقديمها
شكوك تكتسي طابعا عاديا مثل الآتي :		
1. التأخر في توصيل الطاقة الغازية		الوصل + بيان التسديد
2. الاعتراض على فاتورة استهلاك الطاقة (الجهد والضغط المنخفضين، مشترك عادي)		الفاتورة المعترض عليها
3. عدم تسليم فاتورة استهلاك الطاقة (الجهد و الضغط المنخفضين، مشترك عادي).	تتقدم إلى وكالتك التجارية التي تنتمي إليها أو تتصل هاتفيا بالرقم المكتوب على فاتورة استهلاك الطاقة من الساعة الثامنة صباحا (8.00) إلى الساعة الرابعة والنصف مساء (16.30)، ما عدا عطل نهاية الأسبوع وأيام العطل الرسمية.	فاتورة استهلاك الطاقة
4. عدم قراءة مؤشر العداد أو وجود عطب في العداد.		
5. انقطاعات متكررة وهبوط في الضغط		
6. طلب استبدال التعريفة 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 التموين بالطاقة بعد قطعها لعدم التسديد.		

ش ت ش دليل معالجة احتجاجات الزبائن- قرار 13-22/ك م المؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يتضمن الموافقة على اجراءات تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن صفحة 9/7

سبب الشكوى	إلى أين تتجه وممّن؟	الوثائق الواجب تقديمها
شكوك تكتسي طابعا عاديا، مثل الآتي :		
9. تأخر في توسيع أو تغيير مكان الشبكة ذات الضغط المنخفض أو المتوسط	تتقدم لمديرية التوزيع المنتمي إليها أو تتصل هاتفيا بالرقم المقيد على فاتورة إستهلاك الطاقة من الساعة الثامنة صباحا (8.00) إلى الساعة الرابعة و النصف مساء (16.30). ما عدا عطل نهاية الأسبوع و أيام العطل الرسمية.	بيان التمديد لكشف المقايسة
10. تأخر في بداية الخدمة للضغط المتوسط		بيان التمديد لكشف المقايسة
11. تأخر في فسخ أو تحويل الاشتراك في إطار التزويد بالضغط المتوسط أو القوية ذات الطابع الإداري		فاتورة إستهلاك الطاقة
12. تأخر في مراجعة التدقيق الموضوع تحت التصرف (DMD)		فاتورة إستهلاك الطاقة
13. حق المتابعة		شكوى مكتوبة
14. اعتراض على فاتورة استهلاك الطاقة (زيون الضغط المتوسط أو ذا الطابع الإداري)		الفاتورة المعترض عليها
15. التعويض بسبب :		شكوى مكتوبة + وثائق تبريرية
أ. مرور شبكة في ملكية خاصة		
ب. الحاق ضرر بالمحاصيل الزراعية		

ش ك ش دليل معالجة احتجاجات الزبائن – قرار ق/22-ض م/13 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يتضمن الموافقة على اجراءات تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن

في حالة ما إذا لم يظل رضاك التكفل بشكواك من طرف مديرية التوزيع، نرجو منك أن تبعث بعريضتك إلى العنوان الآتي:

شركة توزيع الكهرباء والغاز لـــ : .....

على العنوان : .....

إذا لم تقتنع بإجابة شركة التوزيع، يمكنك تقديم طعن مصحوب بوثائق التبرير اللازمة (نسخة من كل الرسائل التي أرسلتها للموزع مع الإجابات الموافقة لها)، لدى:

لجنة ضبط الكهرباء و الغاز (CREG)

عمارة وزارة الطاقة و المناجم

البرج ب، وادي حيدرة

الجزائر العاصمة

ش ت ش دليل معالجة احتجاجات الزبائن- قرار ت/ض-13/22 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يتضمن الموافقة على اجراءات تسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن صفحة 9/9

الملحق (04)

الـجمهـوريـة الـجزائـريـة الـشـعـبـيـة الديـمـقـراطـيـة
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Décision D/29-13/CD du 31décembre 2013 fixant la procédure de traitement des recours des consommateurs auprès de la CREG

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 canalisations et notamment l'article 115;
- Vu le décret présidentiel du 27 Chaabane 1426, correspondant au 1er octobre 2005 portant nomination du président du comité de direction de la commission de régulation de l'électricité et du gaz;
- Vu le décret présidentiel du 14 Joumada Ethania 1424 correspondant au 1er août 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 Safar 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;
- 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 25 novembre 2013 ;

Décide,

Article premier : Définitions

Au sens de la présente décision, on entend par :

Recours : le fait de porter le différend opposant le consommateur au distributeur auprès de la commission de régulation de l'électricité et du gaz, après épuisement de toutes les voies de recours internes au distributeur.

Consommateurs : Toute personne physique ou morale qui acquiert, à titre onéreux ou gratuit, un bien ou un service destiné à une utilisation finale, pour son besoin propre ou pour le besoin d'une autre personne.

Distributeur : toute personne physique ou morale assurant la distribution de l'électricité ou du gaz par canalisations avec possibilité de vente ;

Article 2. Champ d'application

La présente procédure a pour objet de décrire les modalités de réception et de traitement des recours des clients auprès de la CREG, en ce qui concerne les différends qui opposent les consommateurs à leur distributeur en liaison avec la réalisation du service public.

Article 3. Type de recours

La CREG intervient pour régler les problèmes que le consommateur rencontre avec son distributeur, notamment en ce qui concerne :

- 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.

Article 4. Recours préalable auprès du distributeur

Tout recours d'un consommateur ou son représentant doit être soumis au préalable au distributeur d'électricité ou de gaz naturel territorialement compétent, avant d'être porté devant la CREG, et ce conformément à la procédure de traitement des réclamations, approuvée par la CREG (à consulter sur notre site web : www.creg.gov.dz).

Le plaignant doit, en premier lieu, s'adresser à son distributeur pour lui faire part de son insatisfaction en respectant les trois niveaux de recours suivants :

- **1er niveau** : l'Agence Commerciale,
- **2ème niveau :** la Direction de Distribution,
- **3ème niveau :** la Direction Générale de la Société de Distribution concernée.

Si le plaignant, n'est pas satisfait du traitement réservé à sa demande (après avoir épuisé toutes les voies de recours internes au distributeur), ou s'il n'a pas obtenu de réponse de la société de distribution après un délai **maximal de trois (3) mois,** il peut 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).

Article 5. Moyens de recours auprès de la CREG

La CREG peut être saisie, 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);
- Par lettre adressée, par voie postale, à l'adresse : **Immeuble du ministère de l'énergie et des mines Tour B, Val d'Hydra Alger.**
- Par fax adressé au numéro **021 48 84 00**
- Par mail à l'adresse **: recours@creg.gov.dz**
- Ou en renseignant le formulaire en ligne disponible sur le site web : **www.creg.gov.dz**

Article 6. Dossier de recours

La lettre de saisine et les pièces annexées, **pour être recevables**, doivent indiquer :

✓ Les coordonnées du plaignant :

- **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, mail,…

✓ Le numéro du contrat de fourniture, si le plaignant est déjà alimenté en énergie;

- ✓ Une description explicative et précise de l'objet du recours, accompagnée des copies des pièces justificatives (notamment les pièces justificatives de saisine du distributeur, ainsi que les réponses fournies par ce dernier);

- ✓ Une description éventuelle de la solution souhaitée par le plaignant.

Pour les besoins de l'étude du dossier de recours, la CREG peut demander au plaignant tout autre document ou information qu'elle juge utile.

Article 7. Instruction des recours

Le traitement des recours reçus par la CREG, commence d'abord par la collecte des informations nécessaires sur le dossier en question, afin de lui permettre de l'analyser et se prononcer sur sa recevabilité et sa compétence à le traiter.

a) si le recours ne relève pas de la compétence de la CREG, le plaignant en est informé.

b) si le recours est du domaine de compétence de la CREG mais que le dossier de recours n'est pas recevable, la CREG en explique les raisons au plaignant.

Un dossier est considéré comme étant non recevable pour les motifs suivants:

- le plaignant n'a pas entrepris les démarches préalables auprès de son distributeur (épuiser toutes les voies de recours internes);
- le dossier de recours est incomplet;
- le différend est en cours d'examen au niveau d'une instance judiciaire compétente ou tranché par cette dernière ;

c) Si le recours relève du domaine de compétence de la CREG et que les conditions de recevabilité du dossier sont réunies, la CREG notifie au plaignant la recevabilité de son recours et transmet une copie du dossier de recours au distributeur concerné et l'interpelle sur le fond du problème. Le distributeur dispose d'un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables pour répondre à la CREG afin d'expliquer sa position tout en indiquant les mesures qu'il compte entreprendre pour résoudre le problème. Le plaignant est informé de manière continue de l'état d'avancement du traitement de son dossier de recours.

Dans tous les cas, la CREG dispose d'un délai maximum de trois (03) jours ouvrables pour répondre au plaignant et l'informer des suites réservées à son recours.

La CREG après avoir étudié et analysé la réponse du distributeur agit, selon le cas, ainsi :

a) 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.

b) 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 règlementation ou d'un disfonctionnement 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.

Article 8. Clôture des dossiers de recours

Après s'être assuré que le plaignant est satisfait des suites réservées à son recours ou dans le cas contraire qu'il ait obtenu les explications nécessaires, la CREG procède à la clôture du dossier.

Article 9. Suivi des dossiers de recours

La CREG tient, pour chaque distributeur, un registre de tous les recours qui lui sont soumis et les résultats de leur traitement.

Les recours feront l'objet d'un enregistrement dans une banque de données informatisée qui va permettre d'assurer la traçabilité nécessaire des dossiers et d'avoir une vision plus claire de la qualité de service rendue aux consommateurs et de l'évolution de la performance des distributeurs dans la prise en charge des attentes et réclamations des consommateurs.

Article 10. La présente décision prend effet à compter de la date de sa signature.

Pour le comité de direction,

Le président

N. Otmane

الملحق (05)

CERTIFICAT D'INSTALLATION DE GAZ
A L'INTERIEUR DES LOCAUX

Ce certificat est exigé de la SD pour toutes installations nouvelles,modifiées ou complétées.

Cadre réservé à l'installateur

Le présent certificat doit être conservé par **l'usager** pour être présenté à toutes demandes de la SD

Nom de l'usager

Date :

Signature de l'usager

L'installateur soussigné ..... déclare avoir
REALISE (1) MODIFIE (1) COMPLETE (1)
L'installation SISE (adresse).....
Étage :..... WILAYA .....
Désignation du local..... NEUF (1) ANCIEN (1).....

Cachet de l'installateur avec adresse

Points d'utilisation	Equipés d'appareils Mis en Service par ses soins		Destinés à l'emploi des appareils suivants (Non en Place à la mise en service)		Tuyauteries Fixes : (3)		
Désignation du local	NATURE (3)	PUISSANCE (3)	NATURE (3)	PUISSANCE (3)	Nature	mode d'assemblage	Longueur

- Pour les chauffe-eau,chauffe-bains et accumulateurs,préciser les appareils desservis: éviers, lavabo,douche,baignoire,bac à laver (1)
- Pour les appareils de chauffage, préciser éventuellement : installation collective.

L'installateur certifie que l'installation est conforme aux spécifications SD (2) et qu'en particulier :
- Les locaux où sont installés ou prévus, les appareils ont un volume 8 m^3,une surface ouvrante de 0,40 m et sont ventilés
- L'alimentation en air de combustion est directe (1) indirecte (1) par :(3).....
- Les tuyauteries ont subi les épreuves d'étanchéité exécutées par lui même, selon les instructions reçues de la SD (1) à la pression de 50 mbar (1), pression service (1) de :.....
- L'installation a été jugée étanche le ..... pour l'utilisation du gaz naturel (1) de l'air propane (1) du propane (1)
- L'évacuation des fumées est assurée conformément aux normes en vigueur (2) dans : une cheminée existante (1), un conduit construit à cet effet (1) en circuit étanche (1)
- La qualité et l'étanchéité du conduit de fumée sont garanties
- Le tirage est efficace et permanent :
- La cheminée est construite en (3).....
- Le raccordement de l'appareil à la cheminée est construit en (3).....
- Les appareils qu'il a raccordés sont prêts à fonctionner au gaz distribué(1), qu'il interviendra pour les adopter (1) si on lui demande.

Date :..... Signature

Cadre réservé à la SD

Le soussigné ..... Représentant SD .....

CENTRE OU SUBDIVISION : ..... District :.....

Déclare s'être assuré avant la mise en service que la consistance de l'installation est conforme au présent certificat et avoir vérifié :
- que le raccordement de cette installation à l'arrivée de gaz par conduite est conforme aux spécifications de la SD et qu'il est étanche sous la pression de service :

☐ que le gaz passe normalement dans les tuyauteries

Date ..... Signature de l'agent

Cachet de la SD

(1) Rayer les mentions inutiles
(2) Les références à respecter sont celles du D.T U-C 1–1. Si nécessaire se renseigner auprès de la SD
(3) PRIERE D'UTILISER, POUR PRECISER CES RENSEIGNEMENTS, LA NOMENCLATURE AU VERSO.

NATURE ET PUISSANCE DES APPAREILS : NOMENCLATURE RECOMMANDEE POUR LES DESIGNER

Nature	Abréviations	Puissance	Nature	Abréviations	Puissance
CUISINE			CHAUFFAGE		
cuisinière à gaz	Cuis		Radiateur sur cheminée	Rad.ch	mth /h
combinée (gaz: électricité)	Cuis. Co	Nombre de	Radiateur à ventouse	Rad.v	mth /h
réchaud-four	Réch. fou	brûleurs	Chaudière de chauffage central		
réchaud	Réch		Chaudère murale	Chau. M.	mth /h
four indépendant à gaz	Four		Chaudière au sol	Chau. s.	mth /h
EAU CHAUDE					
chauffe-eau	Ch-eau	mth /mn			
chauffe-bain	Ch-bain	mth /mn	Générateur combiné	Gen. Co	mth /h
accumulateur	Accum.	litre d'eau	Chauffage + eau chaude		
			Conditionneur d'air	condit.	mth/h
DIVERS					
machine à laver (chauffée au gaz)	Ma. laver	mth /h			
séchoir à linge au gaz	Séchoir	mth /h	Aérotherme au générateur d'air	aéroth.	mth /h
réfrigérateur au gaz	Réfrig.	mth /h	chaud		

N.B. Les appareils non mentionnés dans cette nomenclature seront désignés par leur nom

TUYAUTERIE	MODE D'ASSEMBLAGE	
Acier ac (1)	Soudure à l'étain S.E. (1)	Soudo-brasage : S.B. (1)
Cuivre cu (1)	Brasure capillaire à l'étain B.C.E. (1)	Soudure autogène : S.A. (1)
Plomb P.b. (1)	Brasure capillaire à l'argent B.C.A. (1)	Filetage : F (1)

L'alimentation en air de combustion peut être directe :
- par passages à travers les parois extérieures : Pas. tra. pext. (1)
- par gaine individuelle horizontale ou descendante ou ascendante : Gain.in.h. ou Gain.in.d.ou Gain.in.a. (1)
- par gaine collective : Gain. col. (1)

L'alimentation en air de combustion peut être indirecte : (voir les conditions)
- par une entrée d'air extérieur dans le local mitoyen : ind. lo. mi. (1)
- par des entrées d'air extérieur dans 1 ou plusieurs locaux séparés du local à alimenter par 1 pièce : ind. x locaux (1)

Les cheminées existantes utilisables pour le gaz doivent être construites en :
- béton ou en terre cuite ou en amiante-ciment. Les joints ne doivent pas être réalisés au plâtre.

Les cheminées non- conformes peuvent être utilisées après :
- tubage avec un tuyau flexible en aluminium ou en acier inoxydable
- chemisage

Des conduits peuvent être réalisés à l'extérieur en amiante-ciment, en fonte, en aluminium, en acier inoxydable, en grès-vernissé.
L'acier ordinaire même galvanisé est interdit.

Le raccordement a un conduit de fumées peut être réalisé en tuyaux
- aluminium : alu (1) acier inoxydable : inox (1)
- acier émaillé vitrifié sur les deux faces : émail (1) amiante-ciment : éternit (1)

L'acier ordinaire même galvanisé n'est pas conseillé : Tol. G (1)

(1) Abréviations à utiliser

DATE	OBSERVATIONS DE LA SD	SIGNATURE

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر وتقدير	
إهداء	
قائمة المختصرات	
مقدمة	**1**
الفصل الأول: حماية المستهلك خلال مرحلة إبرام عقود الكهرباء والغاز	
تمهيد	**5**
المبحث الأول: حماية مستهلك الكهرباء والغاز في المرحلة السابقة على التعاقد	**6**
المطلب الأول: حق المستهلك في خدمة الكهرباء والغاز	**6**
الفرع الأول: حق المستهلك في الربط بشبكة الكهرباء والغاز	**7**
الفقرة الأولى– توزيع الكهرباء والغاز نشاط للمرفق العام	**8**
الفقرة الثانية– التزام صاحب امتياز توزيع الكهرباء والغاز بربط المستهلك بالشبكة	**9**
الفرع الثاني: حق مستهلك الكهرباء والغاز في اختيار الخدمة الملائمة	**11**
الفقرة الأولى– تنوع العروض في مجال خدمة الكهرباء والغاز	**12**
الفقرة الثانية– عدم تمكين المستهلك من حقه في اختيار صيغة الاشتراك	**13**
المطلب الثاني: الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي لمستهلك خدمة الكهرباء والغاز	**14**
الفرع الأول: طريق تنفيذ الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي	**15**
الفقرة الأولى– مضمون الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي	**15**
أولا– الإعلام بأسعار الخدمات	**16**

ثانيا– المعلومات المتعلقة بشروط تقديم الخدمة	17
الفقرة الثانية– آليات تنفيذ الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي	18
أولا– وقت الإدلاء بالبيانات من قبل شركة توزيع الكهرباء والغاز	18
ثانيا– الوسيلة المستخدمة لوضع المعلومات والبيانات تحت تصرف المستهلك	19
الفرع الثاني: جزاء الإخلال بالالتزام بالإعلام قبل التعاقدي في خدمة الكهرباء والغاز	20
الفقرة الأولى– تقدير مدى تطبيق الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام في خدمة الكهرباء والغاز	20
الفقرة الثانية– الجزاءات المقررة عن الإخلال بالإعلام قبل التعاقدي	21
أولا– طلب التعويض كجزاء يتلاءم مع مصلحة المستهلك	21
ثانيا– الحاجة إلى إدراج المعلومات غير المدلى بها ضمن المجال العقدي	23
المبحث الثاني: حماية المستهلك أثناء إبرام عقود الكهرباء والغاز	24
المطلب الأول: مظاهر الإذعان في عقود الكهرباء والغاز	24
الفرع الأول: هيمنة شركة توزيع الكهرباء والغاز على مرحلة إبرام العقد	25
الفقرة الأولى– الاحتكار القانوني	25
الفقرة الثانية– الاحتكار الطبيعي	26
الفرع الثاني: حق المستهلك في العدول عن عقود الكهرباء والغاز	27
الفقرة الأولى– الغاية من تقرير حق العدول عن العقد	28
الفقرة الثانية– مدى إمكانية اللجوء إلى الحق في العدول عن العقد	29
المطلب الثاني: حماية المستهلك المذعن في عقود الكهرباء والغاز	29
الفرع الأول: تحكم شركة توزيع الكهرباء والغاز في مضمون العقد	30

الفقرة الأولى– من حيث كيفية الإبرام	30
الفقرة الثانية– من حيث شروط العقد	31
أولا– التحديد التنظيمي المسبق للمقابل المالي	31
ثانيا– الإعفاء من المسؤولية عن الانقطاع المبرمج للطاقة	33
الفرع الثاني: الآليات المقررة لمواجهة البنود التعسفية	34
الفقرة الأولى– الآليات القانونية لحماية المستهلك من الشروط التعسفية	34
أولا– التصدي للشروط التعسفية بموجب أحكام التقنين المدني	34
ثانيا– التصدي للشروط التعسفية بموجب أحكام قانون الاستهلاك	35
الفقرة الثانية– الآليات المؤسساتية لحماية المستهلك من الشروط التعسفية	36
خلاصة الفصل	38
الفصل الثاني: حماية المستهلك خلال مرحلة تنفيذ عقود الكهرباء والغاز	
تمهيد	40
المبحث الأول: ضمان حقوق مستهلكي للكهرباء والغاز	41
المطلب الأول: جودة الخدمة لجميع المستهلكين	41
الفرع الأول: ضمان التموين الفعلي بالكهرباء والغاز وفقا لشروط النوعية	42
الفقرة الأولى– ضمان التموين الفعلي للزبون بالكهرباء والغاز	42
الفقرة الثانية– ضمان نوعية التموين بالطاقة الكهربائية والغازية	43
الفرع الثاني: حماية الزبائن فيما يتعلق بأداء خدمة الكهرباء والغاز	44
الفقرة الأولى– التسوية الإدارية لاحتجاجات زبائن خدمة الكهرباء والغاز	45

أولا– تقديم شكوى لدى موزع الكهرباء والغاز	45
ثانيا– تقديم طعن أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز	46
الفقرة الثانية– اللجوء إلى القضاء لتسوية نزاعات المستهلكين في مواجهة الموزع	48
المطلب الثاني: التزام شركة توزيع الكهرباء والغاز بضمان استمرارية الخدمة	49
الفرع الأول: ضمان استمرارية التموين بالطاقة الكهربائية والغازية	49
الفقرة الأولى– تفادي انقطاع التموين بالطاقة الكهربائية و/أو الغازية أو التقليل منه	50
الفقرة الثانية– ضمان صيانة التجهيزات الخارجية لشبكة توزيع الكهرباء والغاز	51
أولا– الالتزام بصيانة عداد الطاقة الكهربائية والغازية	51
ثانيا– الالتزام بصيانة الشبكة الخارجية لتوزيع الكهرباء والغاز	52
الفرع الثاني: إمكانية تحمل الموزع للمسؤولية الناشئة عن انقطاع الكهرباء	53
الفقرة الأولى– دعوى التعويض عن الأضرار اللاحقة بالزبائن	53
الفقرة الثانية– حالات إعفاء الموزع من تحمل المسؤولية	54
أولا– الإعفاء من المسؤولية بسبب القوة القاهرة	55
ثانيا– الإعفاء من المسؤولية بسبب خطأ المضرور	55
ثالثا– الإعفاء من المسؤولية بسبب خطأ الغير	56
المبحث الثاني: حماية المستهلكين قبل وبعد الاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز	57
المطلب الأول: تدابير حماية المستهلكين قبل الاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز	57
الفرع الأول: مطابقة الخدمة للمواصفات القياسية سبب لتحقيق السلامة	57

الفقرة الأولى– مطابقة الخدمة للمواصفات القياسية	**58**
الفقرة الثانية– الوقاية وسيلة لتحقيق السلامة من أخطار الكهرباء والغاز	**59**
الفرع الثاني– ضمان سلامة الزبائن وأمن ممتلكاتهم	**60**
الفقرة الأولى– التزام الزبون بمطابقة الشبكة الداخلية كشرط لازم للاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز	**60**
أولا– الالتزام بمطابقة الشبكة الداخلية للكهرباء للمقاييس التقنية وشروط الأمن	**61**
ثانيا– الالتزام بمطابقة الشبكة الداخلية للغاز للمقاييس التقنية وشروط الأمن	**62**
الفقرة الثانية– احترام الشروط العادية للاستعمال بالنسبة للأجهزة الكهرومنزلية	**62**
المطلب الثاني: تدابير حماية المستهلكين بعد الاستفادة من خدمة الكهرباء والغاز	**64**
الفرع الأول: الفسخ التلقائي لعقود الكهرباء والغاز	**64**
الفقرة الأولى– إنهاء العلاقة التعاقدية بإرادة الموزع	**64**
أولا– التزام الزبون بدفع مستحقات خدمة الكهرباء والغاز	**65**
ثانيا– قطع التموين عن الزبون بالطاقة الكهربائية والغازية	**65**
الفقرة الثانية– تدابير حماية المستهلك في مواجهة إجراء قطع التموين بالطاقة الكهربائية والغازية	**66**
أولا– الإعذار كآلية لحماية الزبون	**67**
أ– المقصود بالإعذار	**68**
ب– العلة من اشتراط الإعذار	**68**
ج– كيفية الإعذار	**68**

ثانيا– اعتماد الموزع على الرقمنة لتحسين الخدمة	**69**
أ– مركز الاتصال 3303	**69**
ب– خدمة أعلمني	**70**
ج– خدمة الاطلاع على فاتورة الكهرباء والغاز عبر الأنترنيت	**71**
الفرع الثاني: مستهلك الكهرباء والغاز مدين للموزع	**71**
الفقرة الأولى– التسوية الودية في مواجهة المستهلك المدين	**72**
الفقرة الثانية– التسوية القضائية في مواجهة المستهلك	**73**
أولا– منح المستهلك نظرة الميسرة	**73**
ثانيا– التقادم	**73**
خلاصة الفصل	**75**
الخاتمة	**77**
قائمة المصادر والمراجع	**81**
الملاحق	**95**
فهرس المحتويات	**118**
الملخص	

الملخص

الملخص:

منح القانون 02-01 المتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، لشركة الكهرباء والغاز "سونلغاز" امتياز توزيع الكهرباء والغاز، وهو الوضع الذي نتج عنه استبعاد أي شكل للمنافسة في هذه السوق، وتمتع شركة "سونلغاز" بامتيازات استثنائية مرتبطة أساسا بفكرة "الخدمة العمومية" في مجال الكهرباء والغاز، ولكونها المتعامل الاقتصادي الوحيد المحتكر لهذه السوق.

من شأن تمتع شركة "سونلغاز" بهذا الوضع القانوني الاستثنائي أن يمنحها مركزا قانونيا متميزا في علاقاتها التعاقدية، وبشكل خاص في عقودها مع المستهلكين، بحيث يترتب عنه هيمنتها على مختلف مراحل العلاقة الاستهلاكية، مما يستدعي البحث في مختلف القواعد القانونية ذات الصلة بالموضوع عن القواعد التي من شأنها أن تحقق الحماية اللازمة للمستهلك، وتعيد بعض التوازن إلى هذه العلاقة التعاقدية، بقصد تمكين المستهلك من الحصول على خدمة الكهرباء والغاز بالجودة المطلوبة وبصورة دائمة.

Résumé:

La loi 02-01 relative à l'électricité et à la distribution du gaz par canalisations accorde à la société d'électricité et du gaz "Sonelgaz " la concession de distribuer de l'électricité et du gaz, ce qui a entraîné l'exclusion de toute concurrence sur ce marché, anisi que la société "Sonelgaz" bénifecie des privilèges exceptionnels liés principalement à la notion de "service public" dans le domaine de l'électricité et du gaz, en tant que le seul opérateur économique monopolistique sur ce marché. Le fait que la société "Sonelgaz" bénéficie de cet avantage juridique exceptionnel lui confère un statut juridique privilégié dans sa relation contractuelle, notamment dans ses contrats avec les consommateurs, ce qui peut conduire à sa domination à toutes les étapes de la relation de consommation. Cela nécessite une étude des différentes règles juridiques pertinentes ; pour réaliser la protection nécessaire des consommateurs dans cette relation contractuelle, et rétablir un certain équilibre dans cette relation contractuelle afin de permettre aux consommateurs d'accéder à des services d'électricité et du gaz avec la qualité requise et de manière permanente.