وزارة التعليـــم العـــالي والبحث العلـــمي

جـــامعة محمد الصـديق بن يحي – جيـــجل-

كليـة الحقوق والعلوم السياسية

العنـــوان

حماية المستهلك في عقد اشتراك مياه الشرب

مذكرة مقدمة استكمالا لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في الحقوق

تخصص: قانون الأعمال

إعداد الطالبتين:

- **بوبرطخ ليلى**
- **ياسف جوهرة**

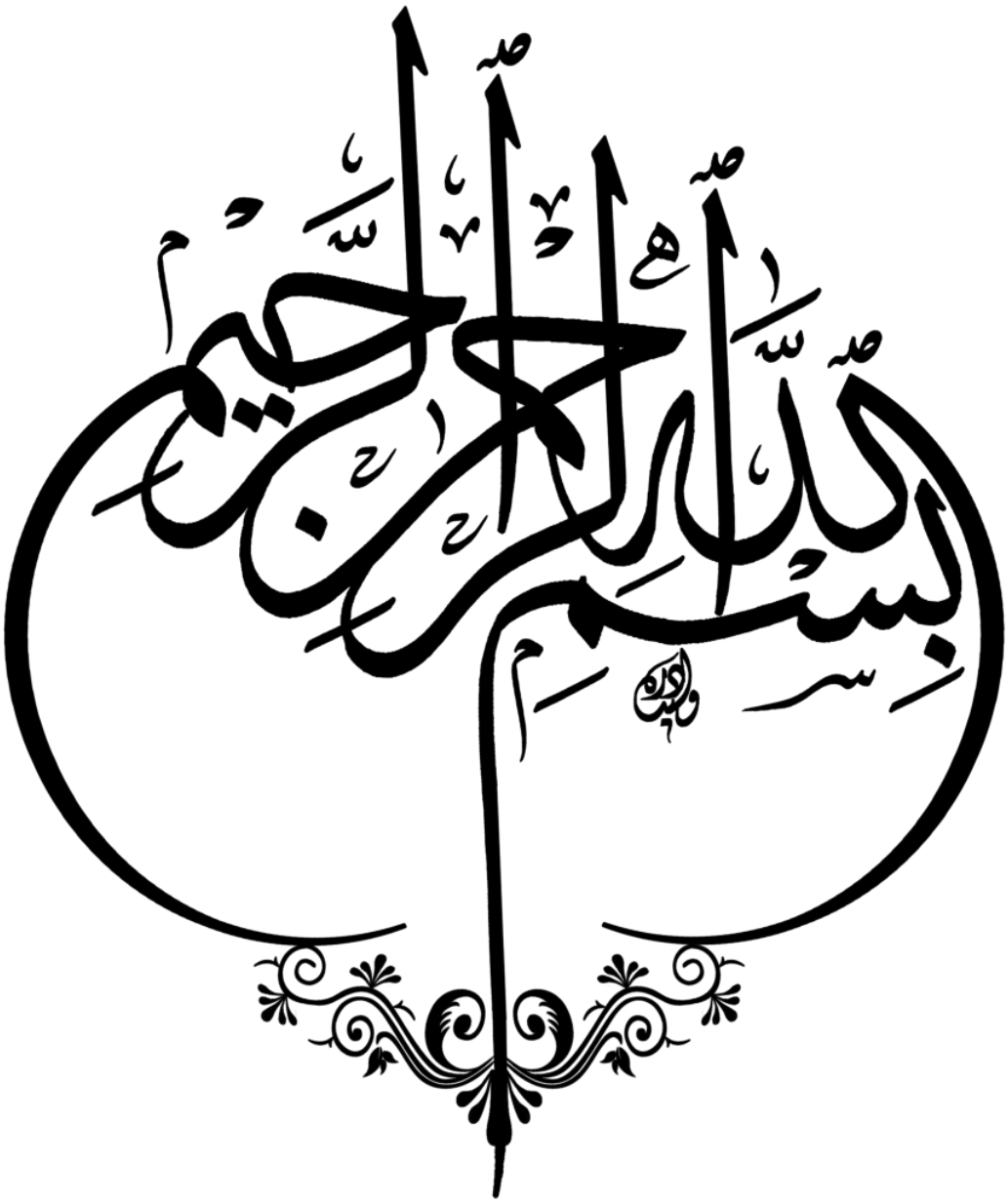
إشراف الأستاذ:

أ. قريمس عبد الحق

أعضاء لجنة المناقشة

أ.د/ سمار نصر الدين	أستاذ	جامعة جيجل	رئيـــسا
أ.د/ قريمس عبد الحق	أستاذ	جامعة جيجل	مشرفا ومقررا
د/ مسعودان إلياس	أستاذ محاضر "ب"	جامعة جيجل	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023-2024


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبذكره تيسر الطاعات، وبشكره تنزل الرحمات ويضاعف الأجر والحسنات

أول مانستهل به الحمد والشكر لله عز وجل على توفقيه لنا في إنجاز هذا البحث العلمي المتواضع

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والامتنان

إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الأستاذ الدكتور الفاضل "**قريمس عبد الحق**"

الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائه حقه بصبره الكبير علينا، ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن، والتي ساهمت بشكل كبير في إتمام واستكمال هذا العمل

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الأستاذ الدكتور "**سمار نصر الدين**"، والأستاذ الفاضل "**مسعودان الياس**" على تكرمهم بقبول مناقشة وتقييم هذا العمل

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة جيجل على كل ما قدموه لنا طيلة سنوات الدراسة

ويقتضي منا توجيه الشكر والعرفان إلى موظفي مديرية الموارد المائية–وحدة جيجل–

كما نشكر كل من مدنا يد العون من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا ...

إلى أمي

أوصى بك الله ما أوصت بك الصحف

تبكي... روحي وتحن دوما ها أنا اعترف...

« لكحل جوهرة» رحمها الله أعظم ثرواتي المفقودة...

إلى أبي سندي وداعمي ماديا ومعنويا قلت فيه أجمل ابياتي ...

بنت أبي وحق الدم// وروحي فدا فوك

إلى أخواي وأختاي ظلعي الثابت دائما وأبدا

إلى عائلتي الصغيرة : والد أطفالي حفظه الله ورعاه

إلى أبنائي نور شمسي وظلي...

وبالخصوص أميرتي الصغيرة الوحيدة رتال سدن

ليلى

FREE PRINTABLE INVITATION - BAGVANIA.COM

إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها...

إلى الإنسانة العظيمة التي لا طالما تمنت أن تقر عينها لرؤيتي

في يوم كهذا..."أمي العزيزة"

إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار

إلى..."والدي العزيز"

إلى ظلعي الثابت وأماني أيامي...إلى قرة عيني..."إخوتي الغاليين"

إليكم عائلتي أهديكم هذا الإنجاز وثمرة نجاحي الذي لا طالما تمنيته

ها أنا أكملت وأتممت أول ثمرته بفضله سبحانه وتعالى....فالحمد لله على ما وهبني

جوهرة



قائمة المختصرات

قائمة المختصرات

أولا- باللغة العربية:

ص: الصفحة

ص.ص: من الصفحة إلى الصفحة

ج : الجزء

ج.ر: الجريدة الرسمية

د.س.ن: دون سنة النشر

أجيراك : الهيئة الجزائرية للاعتماد

ثانيا- باللغة الأجنبية:

Art. : article

p. : page

ADE : Algérienne Des Eaux

EPIC : Établissement Public à caractère Industriel et Commercial

L : Loi

ISO :International Organization for Standardization

IWA : International Water Association

EBNET : International Benchmarking Network

EPA : Environnemental Protection Agency

Algerac : Organisme Algérien d'Accréditation

SEAAL : Société de L'eau et de L'assainissement d'Alger

SEOR : Société de L'eau et de L'assainissement d'Oran

SEATA : Société de L'eau et de L'assainissement de Annaba et Taref

SEACO : Société de L'eau et de L'assainissement de Constantine

مقدمـــــــة

مقدمة

يكتسي الماء أهمية اقتصادية واجتماعية قصوى، لدرجة اقتران ذكرها بالحياة في القرآن الكريم، في قول الحق سبحانه وتعالى "**وجعلنا من الماء كل شيء حي**"[1]، كما أنه يعتبر حق دستوري يلامس حياة الإنسان[2].

إذا كان الإنسان قد استطاع في تفاعله مع الطبيعة أن يسخر جلّها لخدمته ولأغراضه، واستطاع أيضا بفضل العلم أن يخترع كل ما هو بحاجة إليه، إلا أن حاجته إلى الماء لا يمكن الاستغناء عنها أبدا أو تلبيتها بتركيب أو تصنيع هذه المادة أو باستعمال ما يحل محلها.

لقد ترتب عن الانفجار السكاني وزيادة نسبة التمدن ارتفاع الطلب على مياه الشرب وزيادة الإقبال على هذه الخدمة بجميع أشكالها، سواء بالحصول عليها من مصادرها الطبيعية من مياه المنابع أو المياه المعبأة، أو بالتعاقد حولها مع مقدم الخدمة في إطار عقد اشتراك يبرم لمدة غير محددة بغرض الحصول على مياه الشرب لاستعمالها في أغراض مهنية أو استهلاكية، وهي خدمة لا يمكن تصور إمكانية الاستغناء عنها في الوقت الحاضر، إذ أن التزود بهذه المادة كان ولا يزال أولى أساسيات بقاء الإنسان.

---

[1]– الآية 30 من سورة الأنبياء.

[2]– دستور الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية لسنة 1996، مؤرخ بموجب المرسوم الرئاسي رقم 96–438 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996 يتعلق بإصدار نص تعديل الدستور، المصادق عليه استفتاء 28 نوفمبر سنة 1996، في الجريدة الرسمية للجمهورية الديموقراطية الشعبية، ج.ر، عدد 76 مؤرخة في 08 ديسمبر 1996؛ المعدل والمتمم ب:

– قانون رقم 02–03 مؤرخ في 10 أبريل 2002 يتضمن تعديل الدستور، ج.ر، عدد 25 مؤرخ في 14 أبريل 2002.

– قانون رقم 08–19 مؤرخ في 15 نوفمبر 2008 يتضمن التعديل الدستوري، ج.ر، عدد 63 مؤرخ في 16 نوفمبر 2008.

– قانون رقم 16–01 مؤرخ في 06 مارس 2016 يتضمن التعديل الدستوري، ج.ر، عدد 14 مؤرخ في 07 مارس 2016.

– مرسوم رئاسي رقم 20–442 مؤرخ في 30 ديسمبر 2020 يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020، في الجريدة الرسمية للجمهورية الديموقراطية الشعبية، ج.ر، عدد 82 مؤرخ في 30 ديسمبر 2020.

يتم تقديم خدمة مياه الشرب من خلال عقود تبرم بين الزبون والمرفق العمومي للمياه وهي من العقود الخاصة المسماة، تبرم بين مقدم الخدمة "الجزائرية للمياه" وبين المشترك "متلقي الخدمة"، يلتزم بموجبه الطرف الأول بتقديم خدمة عبارة عن تلبية حاجات الطرف الثاني عن طريق تزويده بمياه صالحة للشرب خلال فترة زمنية ممتدة مقابل دفع مقابل مالي معلوم من الطرف الثاني.

يتصف هذا العقد بجملة من الخصائص تميزه عن غيره من العقود الأخرى، فهو عقد محدد المحتوى بمقتضى التنظيم، ما يجعله عقدا نموذجيا يلجأ بموجبه المرفق العمومي إلى استخدام صيغ مطبوعة جاهزة تتضمن بنودا معدة سلفا للتعاقد مع العملاء سواء كانوا مستهلكين أو مهنيين.

مر المرفق العمومي للمياه في الجزائر بعدة مراحل قبل سنة 2005، تميز بتعدد النصوص القانونية المنظمة له والهيئات المسيرة له، وتأرجح بين وضع الاحتكار التام للدولة عن طريق التسيير المباشر، والذي كان حكرا على مصالح البلدية في أغلب بلديات الوطن وبين أسلوب المؤسسات، لكن عرفت هذه المراحل بتنظيم غير مستقر يفتقر للفعالية راجع للصعوبات المالية والتقنية التي عرفها تسيير الخدمة العمومية لمياه الشرب.

يشكل صدور القانون 05-12[1] مرحلة مهمة في تنظيم موضوع المياه، استعادت بموجبه الدولة هيمنتها على تسيير الخدمات العمومية للمياه بإنشائها لمؤسسة "الجزائرية للمياه" ومنحها امتياز حصري على المستوى الوطني لتسيير الخدمة العمومية للمياه الشروب والإبقاء على صلاحيات توفير مياه الشرب لسكان البلديات عن طريق أسلوب الامتياز، أو تفويض تسيير الخدمة إلى شركات خاصة يتم اختيارها، وفي ظل ذلك التطور المتسارع لهذا

[1]- القانون رقم 05-12 مؤرخ في 04 غشت 2005، ج.ر، العدد 60 مؤرخة في 04 سبتمبر 2005، يتعلق بالمياه معدل بقانون رقم 08-03 مؤرخ في 23 يناير 2008، ج.ر، العدد 4 المؤرخة في 27 يناير 2008 وأمر رقم 09-02 مؤرخ في 22 جويلية 2009، ج. ر، عدد 44 مؤرخ في 26 جويلية 2009.

القطاع الخدماتي الحساس وما له من تأثير على المستهلك خاصة بعد ظهور الشراكة مع القطاع الخاص.

سعى القانون المتعلق بالمياه منذ البداية إلى محاولة للتوفيق بين هاجس ضمان حق المواطنين في تلبية احتياجاتهم الأساسية من مياه الشرب المطابقة والآمنة من الأخطار وهاجس حماية الملكية العمومية بوجه عام، تم إصدار النصوص التطبيقية للقانون 05-12 أهمها المرسوم التنفيذي 08-54[1]، الذي تضمن دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب عن طريق الامتياز، والمرسوم التنفيذي 08-303[2] المحدد لصلاحيات وكذا قواعد تنظيم سلطة ضبط الخدمات العمومية للمياه وعملها، إلى جانب تخويلها صلاحية مراقبة احترام أصحاب الامتياز الموكلة لهم الخدمات العمومية لالتزاماتهم اتجاه المستهلكين، ومراقبة وتقييم نوعية الخدمات المقدمة ومساهمتها في إعداد دفاتر الشروط النموذجية المتعلقة بعقود التفويض.

كل هذا يضاف إلى النصوص الواردة في قانون الاستهلاك التي يتم الرجوع إليها في كل مرة يقتضي الأمر بسط الحماية لهذه الفئة.

لقد كانت الخصوصية التي تميز عقد اشتراك مياه الشرب حافزا أساسيا ومباشرا لاختيار موضوع البحث بغرض التعرف على النصوص القانونية المنظمة للخدمة بصفة عامة، ودفاتر الشروط النموذجية المنظمة لعقد الاشتراك خصوصا وما يمكن أن تقدمه

[1]- المرسوم التنفيذي رقم 08-54 مؤرخ في 2 صفر عام 1429، ج.ر، العدد8 الموافق 9 فبراير سنة 2008، يتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجي للتسيير بالامتياز للخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب ونظام الخدمة المتعلق به.

[2]- المرسوم التنفيذي رقم 08-303 ممضي في 27 سبتمبر 2008، ج.ر، العدد 56 المؤرخة في 28 سبتمبر 2008 يحدد صلاحيات وكذا قواعد تنظيم سلطة ضبط الخدمات العمومية للمياه وعملها، ملغى بـ:

- المرسوم التنفيذي رقم 18-163 ممضي في 14 يونيو 2018، ج.ر، العدد 36 المؤرخة في 17 يونيو 2018 يتضمن إلغاء المرسوم التنفيذي رقم 08-303 المؤرخة في 27 رمضان عام 1924 الموافق 27 سبتمبر 2008 الذي يحدد صلاحيات وكذا قواعد تنظيم سلطة ضبط الخدمات العمومية للمياه وعملها.

مساهمة في حماية المشترك قبل وأثناء وبعد العلاقة الاستهلاكية، إلى جانب تعلق البحث بأحد أهم انشغالات الدولة والعالم ككل لارتباطها بمادة تلامس الحق في الحياة، وهو من المواضيع التي لم تحظ بدراسة وتفصيل حقوق المستهلكين فيها وما تثيره من إشكالات قانونية تتعلق بالمصالح المادية والمعنوية للمستهلك، فضلا عن قلة الدراسات التي تناولت الموضوع بشكل مباشر.

وتظهر أهمية الدراسة من نواحي كثيرة عملية ونظرية، فخدمات مياه الشرب وإن كانت تسمح للمستهلك ببلوغ المزايا المرجوة من هذه المادة الضرورية والاستراتيجية في ظروف مثلى كاختصار الوقت والجهد والمال، إلا أنّ بعض الظروف التي تقدم فيها الخدمة ومنها جشع مقدمي الخدمات وحرصهم على تحقيق مصالحهم الاقتصادية من جهة ومن جهة أخرى جهل المستهلكين بحقوقهم في قطاع صناعة المياه الذي يتسم بالتقنية تؤدي إلى تخلف الرغبات المشروعة والمنتظرة من العقد، ومن هنا تظهر أهمية البحث وتحليل النصوص القانونية ذات العلاقة لمعرفة هذه الحقوق المقررة للمستهلك المشترك في عقد خدمة مياه الشرب ومظاهر الحماية التي تقررها القوانين بمختلف أنواعها، العامة أو الخاصة، التشريعية والتنظيمية منها.

تقدم خدمة مياه الشرب في الجزائر من طرف متعامل اقتصادي وحيد يحتكر سوق تسيير المياه ممثلا في "الجزائرية للمياه" التي تتمتع بامتياز حصري في مجال خدمة مياه الشرب وضبط التسيير المفوض، يعطيها صلاحيات واسعة بهذا الخصوص، ويجعلها تحتل مركزا قانونيا متميزا في هذه العلاقة التعاقدية، في مقابل حالة الضعف التي تميّز مستهلك هذه الخدمة التي لا يمكن له الاستغناء عنها، وهو وضع ينبئ من البداية باختلال ميزان القوة في هذه العلاقة التعاقدية لصالح صاحب الامتياز، مما يقتضي إرساء تدابير خاصة للحماية لصالح المستهلك المشترك، وإرساء ضوابط وآليات للرقابة على نشاط مقدم الخدمة

ومتابعة تطبيقها من قبل السلطات العمومية بالكيفية التي تسمح بضمان حقوق المستهلك في عقد اشتراك مياه الشرب مع أداء الخدمة العمومية للمياه، وهي إشكالية البحث.

تتطلب معالجة إشكالية البحث الاعتماد على أكثر من منهج ابتداءً بالمنهج الاستقرائي للوقوف على مختلف الأحكام القانونية المرتبطة بموضوع الدراسة وتحليل وتقدير مدى فعاليتها وكفاءتها لتحقيق الحماية المرجوة للمستهلك في مجال هذه الخدمات، فضلا عن الاستعانة بالمنهج الوصفي عند إيراد وعرض المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث.

تم الاعتماد في عرض محتوى البحث على التقسيم الثنائي من فصلين، تناول الأول حماية المستهلك خلال مرحلة إبرام عقد اشتراك مياه الشرب، وذلك في مبحثين خصص الأول لحماية مستهلك مياه الشرب في المرحلة السابقة على التعاقد، والثاني يتعلق بحماية المستهلك أثناء إبرام عقد اشتراك مياه الشرب، وخصص الفصل الثاني من البحث لتدابير الحماية المقررة لمستهلكي مياه الشرب خلال مرحلة تنفيذ عقد اشتراك مياه الشرب، وتم تناولها أيضا في مبحثين، خصص الأول لحماية حقوق مستهلك مياه الشرب، والثاني حماية المستهلك بمناسبة تقديم خدمة مياه الشرب.

الفصل الأول

حماية المستهلك خلال مرحلة إبرام عقد اشتراك مياه الشرب

الفصل الأول– حماية المستهلك خلال مرحلة إبرام عقد اشتراك مياه الشرب:

يسبق إبرام عقد الاشتراك مرحلة حاسمة تسمى بالمرحلة قبل التعاقدية تمهد لإبرام العقد، تبرز خلالها التدابير الحمائية لقانون الاستهلاك وبقية القوانين ذات العلاقة بالموضوع، والتي من شأنها أن تساهم في تقو ية جانب المشترك بصفته الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية المستقبلية (المبحث الأول)، وبالنظر إلى الطريقة التي يبرم بها عقد اشتراك مياه الشرب، فإنه غالبا ما يتضمن بفعل احتكار مقدم الخدمة لنشاط توزيع مياه الشرب وتحكمه في تحديد مضمون العقد بنودا تتميز بالطابع التعسفي تخدم مصالحه على حساب مصالح المشترك، مما يقتضي اتخاذ تدابير تحمي المستهلكين أثناء إبرام عقد اشتراك مياه الشرب (المبحث الثاني).

المبحث الأول–حماية مستهلك مياه الشرب في المرحلة السابقة على التعاقد:

تعتبر المرحلة السابقة على التعاقد من أهم مراحل العقد وأخطرها، على أساس أنها محطة مهمة وحاسمة يتحدد استنادا لها الحقوق والالتزامات بين طرفي هذا العقد، بالنظر لحالة عدم التوازن العقدي بين المشترك المستهلك ومقدم خدمة مياه الشرب، بفعل احتكار هذا الأخير للمعلومات المرتبطة بتقنيات هذا العقد أو بسبب التفاوت بينهما في المستوى الاقتصادي، على اعتبار أن هذا الأخير كلف بنص القانون بتوفير مياه الشرب بشكل يسمح بإشباع حاجات المواطنين باعتبارها حقا من الحقوق العامة، والتي قد تنشأ عنها مشكلات قانونية عديدة وتترتب مسؤوليات متعددة، مما يستلزم تبني الوسائل التي من شأنها منح الحماية المناسبة للمستهلك[1]، وهو ما يتحقق من زاويتين، تتجلى الأولى في تكريس حق المستهلك في الربط بشبكة مياه الشرب، مع تحديد العلاقة التي تربط طرفي العقد (المطلب الأول)، وتعيين الأدوات القانونية السابقة لإبرامه (المطلب الثاني).

المطلب الأول– حق المستهلك في خدمة مياه الشرب:

تعرف الخدمة العمومية بأنها "تلك المنتجات التي تستهدف إشباع الحاجات العامة لأفراد المجتمع بصورة دائمة، والتي يحترم القائم على إدارتها المساواة والاستمرارية بالوفرة المطلوبة وبسعر معقول والموجه لأكبر عدد من الجمهور، بما يحقق التطور والرفاهية والاستقرار والثقة في الإدارة على اختلاف تنوعها من خدمات الصحة والتعليم ...الخ[2]" وصولا إلى خدمة التزويد بمياه الشرب والتي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل الدولة[3].

يندرج حق الربط بشبكة مياه الشرب ضمن مهام المرفق العمومي للمياه الذي يهدف

[1]-DOMONIT Neath: Les relations entre professionnels et consommateurs en droit Belge In:" la protection de la partie faible dans les rapports contractuels", ouvrage présenté par le centre de droit des obligations de l'université de Paris, p. 219.

[2]– ميسون ياسمينة، **الخدمة الشاملة في قطاع الكهرباء وإشكالية المرفق العام**، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني المجلد17، العدد1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة– بجاية، الجزائر، 2018، ص315.

[3]– فوناس سهيلة، تفويض المرفق العام في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2018، ص 237.

من وراء نشاطه توفير الخدمة العمومية لجمهور المرتفقين (الفرع الاول)، ما يستوجب التعرف على الأطراف المسؤولة عن تسيير هذا المرفق (الفرع الثاني).

الفرع الأول– حق المستهلك في الربط بشبكة توزيع مياه الشرب:

تعبر الخدمة العمومية عن النشاط الذي تقوم به السلطات العمومية مركزية كانت أو محلية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق مختلف هيئاتها ومؤسساتها، إذ يعتبر التزود بمياه الشرب حقا من حقوق المستعملين تلبية لحاجات عامة ضرورية وأساسية خاصة في ظل تطور الحياة وتعقدها.

تتم الاستفادة من خدمة مياه الشرب من خلال عقد الاشتراك الذي يتم مباشرة بين مقدم الخدمة والمستهلك (الفقرة الأولى)، ذلك أن صناعة المياه تنطوي على أنشطة عديدة بدءًا من تجميعها ومعالجتها، حتى تصير صالحة للشرب ونقلها، وفي النهاية توزيعها إلى المنازل، ويتدخل على هذه المستويات عدة فاعلين خاضعين للقانون العام أو الخاص (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– استفادة المستهلك من خدمة مياه الشرب:

الاستفادة من خدمة مياه الشرب حق لكل فرد الحصول عليها، وهي تعبر عن الحاجات العامة، والتي تمثل الهدف من انشاء المرفق العمومي، حيث أن الوقوف على تصنيف الخدمات العامة يتطلب التمييز بين أنواع هذه الحاجات، والتي تنقسم إلى حاجات اجتماعية وأخرى جديرة بالإشباع، وهي حق المستهلك في التزود بمياه الشرب (أولا) وكاستجابة لهذه الحاجة العامة يتطلب توافرها احترام القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف، بفرض جملة من الشروط على الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمة (ثانيا).

أولا– حق المستهلك في التزود بمياه الشرب:

يعتبر التزوّد بمياه الشرب حقا من حقوق مستعملي المرفق العمومي للمياه، وهو في نفس الوقت التزام يقع على عاتق مقدم الخدمة، من خلال تكريسها في دفتر الشروط النموذجي للخدمة العمومية، كما يعتبر حق التزود بالمياه من الحقوق المكفولة للمواطنين مهما كان وضعهم.

يعد عقد الاشتراك الوسيلة القانونية الغالبة لاستعمال المياه في الجزائر خصوصا ما يعرف بمياه الشرب "l'eau potable"، فهو عقد البيع المبرم بين المؤسسة المكلفة بالخدمة العمومية للتزود بالماء الصالح للشرب والمستعمل، وبين زبون يدعى المشترك تلتزم المؤسسة بتزويد المشترك بالماء مقابل أجرة تعادل الكمية المستهلكة من طرف المشترك، وهو يبدو كعقد من نوع خاص مقارنة بأنواع العقود الأخرى في القانون المدني، إلا أنه ليس كالعقود المسماة التي نظمها القانون، وذلك باعتبار العقود المسماة تترك الحرية للأطراف اللجوء إليها أو التحايل في استعمالها كإبرام عقد بيع في صورة هبة، في حين أن عقد اشتراك مياه الشرب لا يترك الحرية للمستهلك الذي لا يمكنه استعمال مياه الشرب إلا بموجب هذا العقد وإلا اعتبر مخالفا للقانون[1].

في المقابل قد تتكفل المؤسسة المكلفة بالخدمة بصفة أصلية بتقديم الخدمة للمشترك وقد توكل المهمة إلى متعامل اقتصادي خاص أو عام له مؤهلات مهنية وضمانات كافية بموجب عقد امتياز[2]، إذ لا يمكن للمؤسسة المكلفة بالخدمة العمومية للمياه رفض طلب المشترك للحصول على ماء الشرب، الذي يعتبر حق دستوري لكل شخص طبيعي أو معنوي في استعمال موارد الملك العمومي المائي، وذلك في حدود المصلحة العامة وفي إطار احترام الالتزامات المنصوص عليها في القانون.

---

[1]– فوناس سهيلة، المرجع السابق، ص 232.

[2]– المادة 104 من القانون رقم 05–12.

حسب نص المادة 63 من دستور 2020 فإنه: "تسهر الدولة على تمكين المواطن من الحصول على ماء الشرب، وتعمل على المحافظة عليه للأجيال القادمة"[1]، ومنه يتضح جليا أن المشرع قد جعل الحق في الماء حق دستوري، فضلا عن تكريس هذا الحق في القانون المتعلق بالمياه[2]، تقترن الاستفادة منه بالربط بالشبكة، وهو ممكنا لكل طالب في حالة تواجد المبنى المعني بالربط في المنطقة التي تتواجد فيها شبكة توزيع المياه وهذا مقابل دفع الأعباء المقررة لذلك، بل يقع على عاتق مؤسسة الجزائرية للمياه تطوير المنشآت وهياكل الحشد بهدف توسيع الشبكة والسماح بضمان تأمين الولوج إلى بعض الخدمات المحددة وبشروط خاصة من بينها تغطية ترابية كاملة وبأسعار في متناول الجميع[3] فالمساواة بين المنتفعين في مجال الخدمة العمومية للمياه من حيث الحصول على الخدمة، فوائدها والتعريفة التي تقدم بها[4].

وهنا تجدر الاشارة إلى أنه في مسألة الانتفاع يتبنى المرفق العمومي للمياه نوع من التفرقة في المعاملة بين الأشخاص، فقد خصص المرفق العمومي أسبقية للاستفادة من خدمات المرفق بنص القانون لصالح الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة[5]، كذلك التمييز بين المنتفعين[6] بسبب اختلاف مكان تواجدهم في المناطق الجغرافية التي ينتمون إليها، فقد لا تطبق نفس التعريفة بين سكان الجنوب وسكان الشمال رغم أن كلاهما ينتميان إلى فئة الاستهلاك المنزلي، وذلك بسبب اختلاف تكلفة الامداد بسبب الخدمة وكذلك بسبب

---

[1]– المادة 63 من دستور 2020.

[2]– المادة 2/3 من القانون رقم 05–12.

[3]– المادة 21 من دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب، الملحق بالمرسوم التنفيذي رقم 08–54 مؤرخ في 9 فبراير 2008 يتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجي للتسيير بالامتياز للخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب ونظام الخدمة المتعلق به، ج.ر، العدد 08، مؤرخ في 13 فبراير 2008.

[4]-Marcel Boyer et Serge Gracia, organisation et réglementation des services publics d'eau potable et d'assainissement en France, rapport de projet sur la gestion déléguée des infrastructures, Monréal, 2002, p21.

[5]– القانون رقم 02–09 مؤرخ في 8ماي 2002 يتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، ج.ر،العدد34، مؤرخ في 8ماي 2002.

[6]– ظريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، دار بلقيس، الجزائر، د.س.ن، ص35.

الاستهلاك المفرط للمياه الناجم عن ارتفاع درجة الحرارة في فصل الصيف.

يمكن أن يكون التمييز أيضا بسبب الغرض، وكمثال يمكن تطبيق تعريفة أعلى في القطاع الصناعي مقارنة بالاستهلاك المنزلي، لأن الأول غرضه الربح أما الثاني فغرضه تلبية احتياجاته الحياتية.

ورغم الجهود التي قامت بها الدولة في تدعيم سياسة انفتاح الإدارة لتجاوز أزمة التواصل التي يتخبط فيها المرفق العمومي للمياه، ما ينجم عنه ضرورة تقريب المواطن من الإدارة وتبسيط الإجراءات الإدارية، توفيرا للجهد والنفقات وتمكين الزبائن من تلبية احتياجاتهم بعيدا عن التعقيد والبيروقراطية.

الجدير بالتنويه في هذه المسألة أنه في فرنسا، يوجد ما يسمى بمجمعات المرافق العمومية "Les maisons de services publiques" والتي استحدثت بهدف تجميع بعض المرافق العمومية أو مؤسساتها العامة أو سلطاتها المحلية، والمؤسسات التابعة لها وإدارات الضمان الاجتماعي بمكان واحد من أجل تسهيل تقديم الخدمات العمومية وتوفير الجهود والنفقات، وبالتالي تسهيل الوصول الى المرافق العمومية[1].

ثانيا– شروط الاستفادة من خدمة مياه الشرب:

لقد أدرجت شروط الخدمة ضمن نظام الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب[2] والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

– يشترط لقبول طلب الاشتراك بالمياه لغايات الاستعمالات المنزلية أن يكون الشخص طالب الاشتراك مالكا للعقار أو مستأجرا له أو مفوضا باستعماله من قبل جهة رسمية.
– كما يشترط أيضا أن يكون طالب الاشتراك بريء الذمة من أي مستحقات عليه للسلطة.

[1]– غزلان سليمة، علاقة الإدارة بالمواطن، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر 2009–2010، ص 167.

[2]– نظام الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب.

– الإمضاء على تعهد شرفي حول محل موضوع طلب الربط بشبكة المياه الصالحة للشرب بأن يكون هذا الأخير خاليا من أي نزاعات عائلية أو عقارية، وفي حال ظهور أي نزاع مستقبلي يتعهد بإلغاء التوصيل وفسخ عقد الاشتراك، مع تحمل كافة المصاريف دون المطالبة بأي تعويض.

بناءً على ما سبق عرضه من شروط، يمكن القول بأن حق الربط بشبكة توزيع مياه الشرب لن يكون في متناول كل فرد وفي جميع الظروف، وهو ما يمكن اعتباره إخلالا بالمبادئ الدستورية التي يقوم عليها المرفق العام، بالنظر إلى أن الربط بالشبكة مقترن بتحقيق شروط إدارية صارمة تم فرضها من قبل السلطات العامة على صاحب الامتياز كاشتراط عقد الملكية أو عقد إيجار، على أن يكون العقار مطهّرا أو يتم الزام المستأجر الجديد الذي يرغب في الاستفادة من مياه الشرب أن يدفع ديون فواتير المستأجر السابق لنفس المحل، بالرغم من عدم وجود أي علاقة قانونية بينهما، وهو ما يناقض أساس وغاية إنشاء المرفق العمومي للمياه.

الفقرة الثانية– طلب الربط بشبكة توزيع مياه الشرب:

من الثابت قانونا أن لكل فرد تنطبق عليه شروط الاشتراك بخدمات المرفق العمومي للمياه المذكورة أعلاه الحق في الانتفاع بهذه الخدمات بموجب عقود خاصة، تستوجب طلب الربط بالشبكة بعد معاينة كمية وتقديرية لدى مقدم الخدمة، يكون حسب نموذج تضعه الوزارة المعنية بحيث يتضمن هذا النموذج معلومات خاصة بطالب الاشتراك يستوجب استيفاؤها.

تقوم الإدارة المختصة بعدها بتسليم نموذج وصل الاستلام، يتضمن تاريخ الاستلام ورقم التسجيل مع تحديد آجال الرد في ثمانية أيام، مع الحق له بالطعن على مستوى الوحدة في حالة عدم احترام آجال الرد أو أي اعتراض آخر من طرف الإدارة[1].

[1]– موساوي حمزة، الحماية القانونية للمياه العذبة: دراسة مقارنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص قانون، فرع قانون العام المقارن، كلية الحقوق والعلوم السياسية 19 مارس1962، جامعة جيلالي سيدي بلعباس، الجزائر 2020–2021 ص 256.

تقوم الإدارة بعدها بإعداد كشف كمي وتقديري تحدد فيه كمستلزمات إيصال الماء الصالح للشرب يحدد فيه الاسم واللقب، العنوان، البلدية رقم الهاتف ويحدد نوع الاشتراك سواء كان لسكن فردي أو جماعي أو تجاري أو صناعي أو مقاولة أو وضعية أخرى، ليتم في الأخير تحرير عقد الاشتراك بين المصلحة المشترك وذلك وفقا لنموذج وزاري و من ثم الأمر بالتوصيل[1].

الفرع الثاني– طرفا عقد اشتراك مياه الشرب:

يقتضي تحديد نطاق البحث عن حماية المستهلك في عقد اشتراك مياه الشرب، النظر إليه من زاوية قانون الاستهلاك، وما يفرضه من تدابير حمائية لصالح المستهلك، ومن ثم تمييزه عن عقد الاشتراك المبرم لأغراض مهنية، إذ يكون المستهلك في عقد اشتراك مياه الشرب الاستهلاكي أكثر خضوعا للإكراه الاقتصادي (أولا)، بينما يحظى المتدخل بمركز تميّزه قوة اقتصادية ومعرفية تمنحه الهيمنة على العلاقة الاستهلاكية (ثانيا).

الفقرة الأولى– المشترك المستفيد من خدمة مياه الشرب:

يرتبط تقديم حماية حقيقية للمتعاقد المستهلك الطرف في عقد اشتراك مياه الشرب تحديد المفهوم الدقيق للمستهلك المشترك، خاصة عندما يكون طرفا في علاقة بالمرفق العام ومدى اعتباره من المتدخلين، ومدى إمكانية اعتبار المنتفع أو المستفيد من خدماته مستهلكا من خلال الآراء الفقهية (أولا)، والتكريس التشريعي (ثانيا).

أولا– المشترك المستهلك في عقد الاشتراك:

يصطدم تحديد المستهلك المعني بالحماية في عقد اشتراك مياه الشرب بالخلاف الفقهي حول مفهوم المصطلح (أ)، إذ انقسم الفقه بهذا الخصوص إلى اتجاهين، ما بين موسّع للمفهوم، ومضيّق له، في مقابل التعريف الممنوح له في التشريع (ب).

[1]– موساوي حمزة، المرجع السابق، ص 256.

أ– التعريف الفقهي للمستهلك:

حاول الاتجاه الأول في الفقه توسيع دائرة مفهوم المستهلك، من خلال اعتبار كل شخص يتعاقد بغرض الاستهلاك بمثابة مستهلك حتى ولو كان التعاقد مرتبطا بنشاطه المهني، مادام أنه يتصرف خارج نطاق اختصاصه، وقد عزز هؤلاء رأيهم بحجة في غاية الأهمية، تتمثل في كون المهني الذي يتصرف بعيدا عن تخصصه يصبح بمثابة طرف ضعيف ينبغي هو الآخر حمايته، كالمحامي الذي يشتري أدوات ومعدات إلكترونية لمكتبه فهو يتصرف خارج نطاق تخصصه[1].

في مقابل هذا الاتجاه، يذهب الجانب الآخر من الفقه إلى التضييق في مفهوم المستهلك، باعتماده معيار الغرض من التصرف، فيعتبر مستهلكا كل شخص يقوم باقتناء أو استعمال السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، أو يتصرف لغرض غير مهني، وبحسب هذا الرأي فإنه يستبعد من دائرة المستهلكين الشخص الذي يقوم باقتناء سلعة أو خدمة لغرض مزدوج استهلاكي ومهني، على اعتبار أنه في الحالة الأخيرة سيكون أكثر معرفة ويقظة وأكثر حرصا[2]، مادام أنه يسعى لتحقيق الربح، على عكس الحالة التي يرغب فقط في اشباع حاجاته الشخصية والعائلية، وهو المسعى الأول حيث يكمن الفرق الفاصل بينه وبين المهني[3].

وأهم حجج هذا الاتجاه أن المحترف الذي يتصرف من أجل حاجاته المهنية سيكون أكثر تحفيزا من الشخص الذي يتصرف لغرض خاص ويحسن الدفاع عن نفسه، وإذا صادف وجود محترف في وضعية ضعف فإن الأدعى حمايته بقواعد خاصة لا بقواعد

---

[1]– نويري محمد الأمين و**لخداري عبد الحق، خصوصية أطراف عقد الاستهلاك في التشريع الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد12، العدد2، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، د.س.ن، ص 27.

[2]– بودالي محمد، حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر 2006، ص 25.

[3]– بن عديدة نبيل وجاجة وافي، طرفي عقد الاستهلاك (المتدخل والمستهلك)، كتاب جماعي دولي محكم، بعنوان الضمانات القانونية لحماية أمن وصحة المستهلك، جامعة سوق أهراس– الجزائر، 2021، ص.ص،416، 417.

قانون الاستهلاك.

تبنى الرأي الغالب في الفقه الرأي المذكور أخيرا، لكونه الأقرب إلى بيان خصوصية الحماية اللازمة، لما يوفره من أمن قانوني للمستهلك مقارنة بالمفهوم الموسع[1].

ب– التعريف التشريعي للمستهلك:

عرف المستهلك في المادة 03 من القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به"[2]، كما عرفه القانون رقم 04–02[3] المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المستهلك على أنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني".

يبدو من نصي هاتين المادتين بأن المشرع تبنى المفهوم الضيق لتعريف المستهلك حيث قصر هذا الأخير على الشخص الذي يتعاقد من أجل الاستهلاك الشخصي أو العائلي، ومن تم لا يعد مستهلكا من يتعاقد لأغراض أخرى ليست شخصية أو عائلية، كمن يتعاقد من أجل نشاطه المهني أو الحرفي أو التجاري، وبالتالي لا يستفيد هذا الأخير من تدابير الحماية الواردة في قانون الاستهلاك.

فضلا عن ذلك، تستفيد أيضا الجمعيات التي تمارس أنشطة غير مهنية ولا تهدف إلى تحقيق الربح بالقدر الذي تهدف إلى غايات إنسانية واجتماعية محضة[4].

---

[1]– صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09–03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم القانونية والإدارية، تخصص قانون أعمال، جامعة قسنطينة1، كلية الحقوق، الجزائر سنة 2013–2014، ص 34.

[2]– المادة 3 من القانون رقم 09–03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر العدد15، الصادرة في 8مارس2009، معدل ومتمم.

[3]– القانون رقم 04–02 مؤرخ في 23 جوان 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ر، العدد41 مؤرخ في 27 جوان 2004، معدل ومتمم.

[4]– بودالي محمد، المرجع السابق، ص 25.

بالنتيجة، لا يختلف مفهوم المستهلك في المرافق العامة الاقتصادية عن المستهلك في بقية العقود الأخرى، حيث يبرم المستهلك عقود الاشتراك العادي للاستهلاك الشخصي أي المنزلي لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية.

بهذا المفهوم، يعتبر تلاميذ المدارس مستعملين لخدمات التزويد بمياه الشرب بمفهوم قانون الاستهلاك، في إطار عقود الاشتراك المبرمة بين البلدية والجزائرية للمياه في شكل خدمات عمومية، وبالتالي فإن هذه الفئة من مستعملي الخدمة تشكل شريحة كبرى من المستهلكين.

في المقابل، تعرف الممارسة وجود عقود اشتراك مؤقتة تبرم لمدة محددة تتم لصالح المقاولين والخواص لاحتياجات الورشات المرخص بها قانونا، بالإضافة إلى المؤسسات والإدارات العمومية وغيرها، كما يمكن أن يكون موضوع اشتراك خاص يؤدي إلى ابرام اتفاقيات خاصة[1]، ونظرا لكون هذا العقود تبرم مع هذه المؤسسات في إطار نشاطها المهني فإنها تستبعد بالتالي من دائرة المستهلكين المعنيين بهذه الدراسة.

الفقرة الثانية– المتدخل في عقد اشتراك مياه الشرب:

يندرج التزويد بمياه الشرب ضمن نشاط المرفق العمومي للمياه الذي تشرف عليه الدولة والمتدخل في نشاط الإنتاج والنقل والتوزيع، وهو يقوم بالتالي بمهمة تدخل ضمن نشاط المرفق على مستوى المرحلة النهائية لدورة حياة المنتوج من خلال نشاط توزيع مياه الشرب الممارس من طرف الموزع، وهو ما يتم عن طريق تفويض تسيير هذا المرفق من قبل الدولة بموجب عقد امتياز حصري لمؤسسة الجزائرية للمياه عن طريق التسيير غير المباشر (أولا) وكذا منح امتياز التسيير المباشر للبلدية (ثانيا).

يتحدد وصف المتدخل في تقديم خدمات مياه الشرب الطرف الثاني في عقد الاشتراك

[1]– المادة 3 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب.

من خلال طرق تسيير الخدمة، حسب المادة 101 من القانون المتعلق بالمياه[1] التي "تعتبر الخدمات العمومية للمياه من اختصاص الدولة والبلديات، ويمكن للدولة منح امتياز تسيير الخدمات العمومية للمياه لأشخاص معنويين خاضعين للقانون العام على أساس دفتر الشروط أو أشخاص القانون الخاص بموجب اتفاقية، ويمكن للبلدية حسب الكيفيات المحددة عن طريق التنظيم تسيير الخدمات العمومية للمياه عن طريق الاستغلال المباشر الذي يتمتع بالاستقلالية المالية أو عن طريق منح امتياز تسيير هذه الخدمات لأشخاص معنويين خاضعين للقانون العام[2].

أولا– مؤسسة الجزائرية للمياه (ADE):

أنشئت "الجزائرية للمياه" كمؤسسة عمومية وطنية لضمان التسيير المستقل للخدمات العمومية للتزويد بمياه الشرب في شكل امتياز حصري[3]، حيث تعتبر "الجزائرية للمياه" حسب المرسوم التنفيذي رقم 01–101 مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري موضوعة تحت وصاية الوزير المكلف بالموارد المائية، وهي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، كما تخضع المؤسسة في علاقتها مع الدولة لقواعد القانون الإداري، أما في علاقتها مع الغير لقواعد القانون التجاري[4]، تكلف بضمان تنفيذ السياسة الوطنية لمياه الشرب عبر كامل التراب الوطني وفقا لدفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية للمياه عن طريق الامتياز، وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 08–54 المحدد للجوانب التقنية والتنظيمية والمالية لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب.

---

[1]– القانون رقم 05–12 المتعلق بالمياه.

[2]– المرسوم التنفيذي رقم01–101 مؤرخ في21 أفريل سنة 2001، يتضمن إنشاء الجزائرية للمياه، ج.ر، عدد 24 صادرة بتاريخ 22 أفريل 2001.

[3]– تجدر الإشارة إلى أن الجزائرية للمياه قد أنشئت عملا بتوصيات البنك العالمي والتي قدمها للدول النامية من أجل إدارة أحسن للموارد المائية عن طريق تدخل الدولة المباشر وخفض الكميات المصدرة من خلال استخدام التكنولوجيا وكذا الحد من تلوث مياه الشرب عن طريق إصلاح السكنات القديمة، أنظر...البنك العالمي، تقرير حول "الماء من الشحة إلى الأمن تفادي حدوث أزمة مياه في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، البنك العالمي، ديسمبر 1995، ص13.

[4]– بعلي محمد الصغير، القانون الإداري: النشاط الإداري، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2004، ص 209.

في إطار تفويض تسيير خدمة مياه الشرب على مستوى المدن الكبرى، تم إنشاء أربع شركات مساهمة، تتمثل في شركة المياه والتطهير للجزائر العاصمة(SEAAL)، شركة المياه والتطهير لعنابة والطارف(SEATA)، شركة المياه والتطهير لوهران(SEOR)، وشركة المياه والتطهير لقسنطينة(SEACO)، برؤوس أموال مشتركة بين كل من مؤسسة "الجزائرية للمياه" ب 50% والديوان الوطني للتطهير بـ 50%، تمارس مهامها في المجال الإقليمي المحدد لها.

كخطوة ثانية، تم تفويض خدمات المياه لصالح شركات خاصة أجنبية هي " Suez environnement" و"GelsenWasser" و"Agua Agbar" و"La Marseillaise des eaux" عن طريق إسنادها على التوالي مهمة تسيير شركات المساهمة المذكورة أعلاه[1].

لقد فوّضت الشركات الأجنبية المذكورة تسيير مرفق المياه في المناطق المعنية لفترة زمنية تتراوح ما بين 4 و6 سنوات، وهي المدة التي تناسب عقود الإدارة المذكورة أعلاه وتم تجديد هذه العقود لمرة الثانية، وبنهاية كل اتفاقية تفويض، تم إبرام اتفاقيات أخرى مع نفس الشركات الأجنبية ولكن هذه المرة بصيغة عقود مساعدة تقنية فقط، أين يكتفي المتعامل الأجنبي بمساعدة الطرف الجزائري في المسائل التقنية التي تخص تسيير المياه[2].

بالمقارنة مع قانون المياه الفرنسي، يلاحظ بأنّه لم يعتمد أسلوب المؤسسة الوحيدة المحتكرة لتسيير القطاع، بل اعتمد على اللامركزية في تسيير وتوزيع مياه الشرب عبر كامل التراب الفرنسي من خلال الجماعات المحلية التي تقوم بنفسها أو عن طريق التفويض الكلي أو الجزئي للأشخاص المعنويين الخاضعين للقانون العام أو الخاص بموجب اتفاقية، كما أن العديد من الشركات الفرنسية تنشط في مجال توزيع المياه على مستوى السوق العالمية، مما

[1]– موساوي حمزة، المرجع السابق، ص. ص، 299، 300.

[2]– تم حرمان المتعامل الألماني من هذا التجديد نظرا لفسخ اتفاقية التفويض المبرمة معه، أنظر أوكال حسين، تفويض مرفق التموين بمياه الشرب في إطار القانون 05–12 المتعلق بالمياه، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية المجلد 7، العدد1، جامعة الجزائر1، 2002، ص 1289.

أعطى نوعا من المنافسة بين المؤسسات[1]، على العكس من ذلك، فقد قيّد المرسوم المنشئ للجزائرية للمياه[2] من الصلاحيات المخولة للبلدية في هذا المجال، ومنح الامتياز للأشخاص الخاضعة للقانون العام فحسب[3].

ثانيا– البلدية مقدم خدمة مياه الشرب:

تعد البلدية النواة الأساسية في التنظيم الإداري المحلي في الجزائر[4]، وقد تم التأكيد على اختصاص البلديات في التكفل بالخدمات العمومية للمياه والتطهير بموجب قانون المياه لسنة 2005، حيث "يمكن للبلدية حسب الكيفيات المحددة عن طريق التنظيم استغلال الخدمات العمومية للمياه عن طريق الاستغلال المباشر الذي يتمتع بالاستقلالية المالية أو عن طريق منح امتياز تسيير هذه الخدمات لأشخاص معنويين خاضعين للقانون العام"[5].

وقد تم تكريس اختصاص البلديات في التكفل بخدمة التموين بمياه الشرب بموجب المادة 107 من قانون البلدية[6]، التي تنص على أن البلدية تتكفل بتوزيع المياه الصالحة للشرب[7]، وتساعدها في ذلك الولاية التي تقدم لها إعانات مالية وتقنية لما تساهم به البلدية في حماية للموارد المائية، والسهر على الاستغلال الأفضل لها حسب المادة 112 من القانون المتعلق بالبلدية[8]، وتعتبر هذه الأخيرة المالكة القانونية لقنوات المياه، حيث تعد

---

[1]– موساوي حمزة، المرجع السابق، ص 152.

[2]– المادتان 107، 108 من المرسوم التنفيذي رقم 01–101.

[3]– أوكال حسين، المرفق العام للمياه في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في القانون العام، فرع: الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، يوسف بن خدة، الجزائر، 2008، ص 123.

[4]–عولمي بسمة، **تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية في الجزائر**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد3، العدد 4 كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باجي مختار، عنابة– الجزائر، ص 262.

[5]– المادة 03/101 من القانون رقم 05–12.

[6]– القانون رقم 11–10 المؤرخ في 21 فيفري 2011 المتعلق بالبلدية، ج.ر، العدد37، المؤرخة في 3 جويلية 2011.

[7]– منح قانون البلدية الصادر سنة1967 نفس الاختصاص للبلدية بموجب المادة 159 مكرر2 منه، التي أضيفت بموجب القانون رقم 81–09 المؤرخ في 4 جويلية 1981 المعدل والمتمم للأمر رقم 67–24 المؤرخ في جانفي 1967 المتضمن لقانون البلدية.

[8]– المادة 112 من القانون رقم 11–10 المتعلق بالبلدية.

مسؤولة عن كل خطر يمس صحة المواطن جراء تلوث المياه، إذ تقوم بوضع ميكانيزمات وأسس تعمل عليها لتفادي أي عطب قد يمس المياه وكذا تقوم البلدية بتوفير المواد الأساسية لمعالجة المياه

من الثابت قانونا أن لكل فرد تنطبق عليه شروط الانتفاع بخدمات المرفق العام سواء كان هذا الانتفاع بموجب عقود خاصة بين صاحب الامتياز والمنتفعين، مثل عقد الاشتراك وقد لا يرتبط المنتفع مع البلدية بعقد خاص[1]، ويقع على عاتق مقدم الخدمة في جميع الأحوال التزامات تكون بمثابة حقوق للمنتفعين يواجهونه بها.

يُلاحظ من استقراء النصوص القانونية المتعلقة بالبلدية والجزائرية للمياه وجود تداخل في الصلاحيات، فمن جهة يؤكد كل من قانون البلدية وقانون المياه تكفّل البلدية بتسيير الخدمات العمومية للمياه والتطهير، وهي صلاحيات تصطدم بما ورد في المرسوم التنفيذي المنشئ للجزائرية للمياه، التي أكدت المادة 29 منه على حلول الجزائرية للمياه محل جميع المؤسسات والهيئات العمومية الوطنية والمحلية في ممارسة مهمة الخدمة العمومية لإنتاج المياه وتوزيعها، لاسيما الوكالات والمصالح البلدية لتوزيع مياه الشرب، وطبقا لقاعدة "الخاص يقيد العام"، يرجح تطبيق النص الخاص، رغم ما يشير إليه الواقع من رفض بعض البلديات تحويل تسيير الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب للجزائرية للمياه[2].

---

[1]- "لقد أقام البعض حق الانتفاع بخدمات المرفق في حالة وجود عقد خاص بين المنتفع والملتزم على أساس نظرية الاشتراط لمصلحة الغير المعروفة في القانون الخاص، غير أن هذا الرأي مهجور ومنتقد لمخالفته لأحكام هذه النظرية حيث أن تحديد المنتفعين بالمرفق عند إبرام الالتزام مستحيل نظرا لإمكان تعديل قواعد تنظيم المرفق بواسطة الإدارة فيما بعد، فضلا عن أن المنتفعين يستطيعون مقاضاة الإدارة وهي التي تقوم مقام المشترط في هذه النظرية، يمكن القول بأن المنتفعين بالمرفق يدخلون دائما في علاقة تعاقدية مع الملتزم، وإن لم تظهر بينهم عقود مكتوبة، ورغم أن الملتزم لا يستطيع أن يرفض تقديم خدماته لمن تتوافر فيهم شروط المرفق تنفيذا لعقد الامتياز الذي يربطه بالإدارة، وذلك لأن الملتزم يتقاضى من المنتفع رسوما مقابل، ما يقدمه له من خدمات، ومثل هذين الأداءين المتبادلين بين كل من الملتزم وعملائه- وهما الرسوم والخدمات- يتمان بالاتفاق بالتراضي، رغم ما قد يحيط بالأمر من احتكار، والتراضي على تبادل الالتزامات أو توافق إرادة الأطراف على إحداث أثر قانوني هو العقد نفسه"؛ نقلا عن ماجد راغب الحلو، ص. ص 392،391.

[2]- بوضياف قدور، النظام القانوني للموارد المائية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق -سعيد حمدين-، جامعة الجزائر 1، -بن يوسف بن خدة-، الجزائر، 2017-2018، ص 171.

الفرع الثاني– محل عقد اشتراك مياه الشرب:

يتم إبرام عقد اشتراك مياه الشرب بين صاحب الامتياز والزبون، في إطار عقد خدمة يسعى من خلاله المشترك إلى إمداده بمادة الماء التي لا يمكن لأي كان الاستغناء عنها (الفقرة الأولى)، مقابل التزامه بدفع مقابل هذه الخدمة على أساس تعريفة تحددها السلطات العمومية (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– التزام المتدخل بتقديم خدمة التزويد بمياه الشرب:

يعتبر الماء ملك وطني جماعي مشترك، فهو ملك للمجموعة الوطنية[1]، تحوزه الدولة في شكل أموال عمومية، ولا يكون قابلا للتصرف فيه ولا للحجز عليه أو تملكه بالتقادم، وهو ما تم التأكيد عليه في قانون الأملاك الوطنية[2]، بالمعنى الذي يفيد منع كل التصرفات المدنية المنصبة على الملك العمومي المائي، أو ترتيب أي حق عيني عليه يتعارض مع الغرض المخصص له هذا المال العمومي.

تعتبر خدمة، بمفهوم القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش "كل عمل مقدم غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة"[3]، ويشكل إدخال الخدمة ضمن مجال حماية المستهلك بموجب هذا القانون، خطوة مهمة نحو توفير إطار متكامل يحمي المستهلك في تعاملاته الاقتصادية[4].

---

[1]– المادة 692 من الأمر رقم 75–58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975، يتضمن القانون المدني، ج.ر، عدد78، مؤرخ في 30 سبتمبر 1975، معدل ومتمم.

[2]– القانون رقم 90–30 مؤرخ في 1 ديسمبر 1990، المتضمن قانون الأملاك الوطنية، ج.ر، العدد 52، المؤرخة في 2 ديسمبر 1990، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 08–14 المؤرخ في 20 جويلية 2008، ج.ر، العدد 44، المؤرخة في 3 أوت 2008.

[3]– المادة 17/3 من القانون رقم 09–03، معدلة ومتممة بالمادة 7 من القانون رقم 18–09 مؤرخ في 10 يونيو 2018 ج.ر، العدد 35، مؤرخ في 13 يونيو 2018.

[4]– عروس مريم، دور الإدارة العامة في عملية حماية حقوق المستهلك، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق–سعيد حمدين–، جامعة –يوسف بن خدة– الجزائر، 2019–2020، ص 33.

"يشكل التزويد بالماء الشروب والصناعي خدمات عمومية..."[1]، وتنصب هذه الخدمة على مادة طبيعية ينطبق عليها وصف المنتوج بمفهوم قانون الاستهلاك، وكذا مفهوم القانون المدني[2] الذي يعتبر منتوجا كل مال منقول ولو كان متصلا بعقار.

تغطي خدمة التزويد بمياه الشرب عمليات سحب المياه من الوسط الطبيعي، ثم معالجتها حتى تكون صالحة للاستعمال، وأخيرا توزيعها للمستهلكين، وبالنتيجة فإن هذه الخدمة تغطي أيضا العلاقات مع الزبائن، الإعلام، إدارة الطلب على المياه والفوترة...الخ[3].

يعترف قانون المياه بحق الانتفاع بالماء وإمكانية الاستغلال التجاري له بعد انتاجه مع مراعاة الشروط الخاصة المحددة في هذا القانون والنصوص التنظيمية المتخذة تطبيقا له وكذا دفاتر الشروط المتعلقة بعمليات استغلال هذه المادة الحيوية، مما يحول دون تكييفها من الأشياء المشتركة للجميع، حيث لا يتم ذلك إلا في إطار نظام الامتياز حسب المادة 73 فقرة الأولى[4] من هذا القانون، كما أنه لا يتم ذلك إلا وفق شروط وتدابير إدارية، وأن حق الانتفاع المقرر لطرف معين لا يحرم باقي المستعملين في حق الحصول على الماء.

الفقرة الثانية– التزام المشترك بدفع مقابل استهلاك مياه الشرب:

يلتزم المشترك بدفع المقابل المالي نظير استفادته من خدمة التزويد بمياه الشرب وهو وسيلة لتحميله أعباء تسيير المرفق العمومي للمياه[5]، ويتخذ المقابل شكل إتاوة وتعريفات يدفعها المشترك للمورد الذي يقوم بفوترة الخدمة للمتعاقدين معه بمقتضى عقد اشتراك على

[1]– المادة 100 من القانون رقم 05–12 المتعلق بالمياه.

[2]– المادة 140 مكرر2 من القانون المدني.

[3]-BREUIL Lise, Renouveler le partenariat public-privé pour les services d'eau dans les pays en développement: Comment conjuguer les dimensions contractuelle, institutionnelles et participatives de la gouvernance?, thèse de doctorat, l'Ecole Nationale du Génie Rurale, des Eaux et Forêts, paris, 2004, p.13.

[4]– تنص المادة 73 من القانون رقم 05–12 على أنه: "يترتب على منح الرخصة أو امتياز استغلال الموارد المائية دفع أتاوى يحددها قانون المالية، تتحدد كيفية تحصيل هذه الأتاوى عن طريق التنظيم، كما تحدد في عقود الرخصة أو الإمتياز".

[5]– موساوي حمزة، المرجع السابق، ص272.

أساس الأمتار المكعبة المستهلكة ضمن كل فئة من الفئات المشتركة[1]، والتي تقوم من خلال نظام التسعيرة الثنائية بسلم أسعار لكل منطقة تسعيرية إقليمية تشمل قسمين، أحدهما ثابت والآخر متغير[2].

تتكوّن الفاتورة التي يتحملها المستعمل من عدة عناصر أهمها حجم استهلاك المشترك المسجل في العداد، قسم ثابت خاص بالاشتراك وصيانة العداد، إتاوة التطهير وإتاوة التسيير مخصصة لتمويل عملية صيانة تجهيزات التخزين، وتوزيع المياه وتجديدها وتوسيعها ويصب عائد هذه الإتاوة المحصلة من طرف المؤسسة المكلفة بتسيير مرفق المياه في حسابات تخصيص خاص، تحت عنوان "الصندوق الوطني للمياه الصالحة للشرب"[3].

تعود مسألة تحديد تسعيرة خدمة المياه وتعديلها أساسا إلى السلطة مانحة الامتياز التي كانت مقدمة من طرف الدولة مباشرة أو أحد مؤسساتها، متى اقتضت المصلحة العامة ذلك، ودون اشتراك صاحب الامتياز[4]، وعليه فتسعيرة المياه ما هي إلا تعبير عن استرجاع نفقات الاستثمار المجسد في أنابيب المياه التي تصح أن تحل محل مفهوم رأس المال.

تعتبر المياه سلعة كباقي السلع الاقتصادية المتوفرة في الأسواق وجب أن يعكس سعرها حقيقة تكاليفها، وعلى الدول التي تدعمها أن تقوم بسلعنتها حتى تستطيع تحقيق التوازن المائي والمالي، فبدون تضمين كل التكاليف في سعر المياه لن تستطيع الدول الفقيرة مائيا تطوير قطاع المياه التي تعتبر المشاكل المالية أهم معوقاته[5].

---

[1]– المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم 05–13 المؤرخ في 9 جانفي 2005 يحدد قواعد تسعير الخدمات العمومية للتزويد بالماء الصالح للشرب والتطهير وكذا التعريفات المتعلقة به، ج.ر، العدد 5، المؤرخة في 12 جانفي 2005.

[2]– المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 05–13.

[3]– موساوي حمزة، المرجع السابق، ص 309.

[4]– حفوظة الأمير عبد القادر وأحمد طويل، **مبادئ وطرق تسعير الخدمات العمومية للمياه في الجزائر**، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد5، العدد1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد–تلمسان، الجزائر، 2019، ص 588.

[5]– سمير أمين وآخرون، الصراع على المياه: الإرث المشترك للإنسانية، ترجمة: سعد الطويل، مجدي الجمال مكتبة مذبولي، مصر، 2005، ص46.

لقد اختارت الجزائر، في سعيها لتوفير المياه إلى جميع فئات المجتمع، اعتماد التسعير التصاعدي بالشرائح التي تتضمن جميعها دعما تتمتع به جميع العائلات رغم اختلاف قدرتها على الدفع، بحيث يرتفع ثمن الشريحة وينقص الدعم كلما انتقلنا من شريحة إلى أخرى، وقد نجم عن ذلك وضع مالي صعب للهيئات المسيرة للمياه الموجهة للاستعمالات المنزلية، لأن التسعير المدعم لا يكفي حتى لتغطية تكاليف الاستغلال ولا يسمح لها بالقيام باستثمارات مائية لتطوير نوعية مياه الشرب وهذا ما أدى إلى إنتاج خدمات مائية رديئة جعلت الأسر الجزائرية تلجأ للمياه المعبأة[1].

يعتبر نظام التسعير مظهرا للحماية الاجتماعية يتجلى في الإعانات المالية الممنوحة من طرف السلطة مانحة الامتياز والتسبيقات القابلة للاسترجاع، ودفع الفارق في حال عجز مؤسسة الجزائرية للمياه، بما يحفظ لها التوازن المالي في حالة التقلبات والظروف الاستثنائية[2].

المطلب الثاني– حق مشترك مياه الشرب في الإعلام قبل التعاقدي:

تعتبر المرحلة السابقة لإبرام عقد اشتراك مياه الشرب تهدف إلى محاربة عدم التوازن العقدي وتقويم الاختلال المعرفي بين المتعاقدين أو التخفيف منه على الأقل من خلال فرض هذا الالتزام على صاحب الامتياز لصالح مستهلك مياه الشرب، فضلا على أن الالتزام بالإعلام من أهم الضمانات التي استحدثتها التشريعات الحديثة الخاصة بحماية المستهلك في مواجهة المهني، بالنظر للتباين الواضح بين طرفي عقد الاستهلاك والتي لم تعد تكف معها الفكرة التقليدية القائلة بأن كل طرف ينبغي عليه معرفة جزئيات العقد بمفرده متجاوزة.

---

[1]– سعد الله عمار وشتوت وليد، **فعالية تسعير المياه الموجهة للاستعمالات المنزلية في الجزائر**–الواقع والحلول–، مجلة العلوم الاقتصادية والاجتماعية، المجلد19، العدد1، كلية الحقوق، جامعة محمد شريف مساعدية– سوق أهراس، الجزائر 2018، ص.ص،71،72.

[2]– القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 28 ديسمبر2002، يتضمن المصادقة على دفتر الشروط العامة الذي يحدد أعباء وتبعات الخدمات العمومية للجزائرية للمياه، ج.ر، العدد 26، الصادرة بتاريخ 13 أفريل2003، ص 22.

بالموازاة مع ذلك، تنشأ عن عقد الاشتراك حقوق متقابلة بين صاحب الامتياز الذي يسعى إلى تقديم خدمات الإنتاج والتوصيل والمعالجة لمستهلك مياه الشرب، الذي عادة لا يكون على معرفة كاملة بمحتوى الخدمة بل يتعاقد مستوثقا بالمعلومات التي يقدمها له باعتباره أدرى بمنتوجه وعلى علم بمحتواه[1].

لقد حرص القانون على تدعيم حق المستهلك في الحماية من خلال إلزام المتدخل بإعلامه وتزويده بكافة المعلومات والبيانات الأساسية التي تدفعه للتعاقد بكل أريحية وتنوير بصيرته[2] (الفرع الأول)، مع بيان الوسائل القانونية لتنفيذ الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي (الفرع الثاني).

الفرع الأول– مضمون الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي:

يقتضي التوازن العقدي تحقيق التوازن المعرفي من خلال تزويد المستهلك بالمعلومات الضرورية حول الخدمة أو السلعة، ويكون ذلك عن طريق توفير المعلومات الضرورية والوافية بشكل يسمح للمستهلك بالعلم الكافي بها، من خلال إقدامه على إبرام العقد بإرادة حرة محيطة بجميع تفاصيل العملية التعاقدية، بحيث لا يعتريها أي غموض ومتوافقا مع المعلومات المقدمة من طرف المتدخل[3].

يلتزم مقدم خدمة مياه الشرب بتنوير المستهلك المشترك بكل البيانات اللازمة طبقا لما أوردته الشريعة العامة والقوانين الخاصة على غرار قانون الاستهلاك، ومن ذلك نص المادة 17 من القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بضرورة إعلام المستهلك بكل المعلومات النزيهة والصادقة المتعلقة بالمنتوج، بالإضافة إلى القانون رقم 04-02 المتعلق

[1]– بولكور رفيقة، حماية المستهلك من خلال الالتزام بالإعلام، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص القانون كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو–الجزائر، 2019، ص 16 .

[2]– سعدي نورة ولعرابي خيرة، **الإعلام الإلكتروني السابق على التعاقد كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني على ضوء قانون التجارة الإلكتروني الجزائري**، مجلة صوت القانون، المجلد8، العدد2، جامعة أحمد بن أحمد2–وهران، الجزائر 2022، ص 1371.

[3]– بولكور رفيقة، المرجع السابق، ص 17.

بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الذي يلزم البائع بضرورة إعلام المستهلك بالأسعار والتعريفات وشروط البيع قبل اختتام البيع، إضافة إلى بعض النصوص التنظيمية لاسيما المرسوم التنفيذي رقم 13–378 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك[1]، الذي عرف الخصائص الأساسية للمنتوج بأنها المعلومات الضرورية لإرضاء المستهلك بصفة واضحة والتي تحمل على الأقل تعريف المنتوج والمتدخل المعني بعرض المنتوج للاستهلاك للمرة الأولى، وطبيعة المنتوج والمكونات المتعلقة لأمن المنتوج والسعر ومدة عقود الخدمات.

استناد للنصوص السابقة وبعض النصوص المتعلقة بالمرفق العمومي للمياه، يتجلى حق مستهلك مياه الشرب في الإعلام قبل التعاقدي من خلال التزام المتعامل بإعلامه بأسعار وتعريفات الخدمات (الفقرة الأولى)، والتزامه بتقديم المعلومات المتعلقة بشروط الخدمة (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– الحق في الإعلام بأسعار الخدمات:

لا يمكن القول بأن إرادة المستهلك أصبحت مستنيرة إلى الحد الذي يكفي لصحة التعاقد لمجرد التعرف على خصائص وهوية صاحب الامتياز، بل يكون الإعلام بالأسعار التزام إجباري على عاتق المتدخل في إطار إضفاء الشفافية على الممارسات التجارية وانعكاسه على السوق وحرية المنافسة، وبالتالي حماية المستهلك حيث تمكنه من المقارنة بين مختلف الأسعار بما ييسّر له الاقتناء حسب السعر الذي يلائمه[2].

يجد هذا الالتزام أساسه في نص المادة 4 من القانون المتعلق بالممارسات التجارية ما يستتبعه منع ممارسة بعض المهنيين لمعاملات تمييزية بين المستهلكين الذين يتولون

[1]– المرسوم التنفيذي رقم 13–378 مؤرخ في 9 نوفمبر 2013، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج. ر عدد 58، مؤرخ في 18 نوفمبر 2013.

[2]– بن سالم المختار، الالتزام بالإعلام كآلية لحماية المستهلك، رسالة دكتوراه نظام ل.م.د، تخصص قانون المنافسة والاستهلاك، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد– تلمسان– الجزائر، 2018، ص 192.

تحديدها حسب رغبات كل زبون[1]، نظرا لأهمية عنصر السعر أيضا في قرار المستهلك المشترك في قانون المياه بالتعاقد، ويكون من حقه معرفة السعر أو التعريفات المقابلة للخدمات التي يطلبها فإذا كان حق المستهلك في العلم بالتعريفات قائم وبات، فإن وسائل هذا الأخير متعددة حسب قانون الاستهلاك (أولا) وحسب قانون المياه (ثانيا) .

أولا- الاعلام بأسعار الخدمات في قانون الاستهلاك:

استنادا إلى نصوص المواد من 5 إلى 9 من القانون رقم 04-02، يلاحظ أنّ طرق وكيفيات الإعلام بالأسعار تختلف حسب أطراف العلاقة التجارية، وطرق الإعلام بالأسعار المقررة في الممارسات بين الأعوان الاقتصاديين ليست نفسها في العلاقات بين هؤلاء والمستهلكين، فالإعلام بالأسعار تجاه المستهلك يكون بهدف حمايته من تعسف المتدخلين سواء كان موزع أو منتج أو مقدم الخدمة، وحمايته من الغش أو التدليس الذي يمكن أن يصدر من العون الاقتصادي.

أشارت الأحكام المتعلقة بالأسعار والتعريفات وشروط البيع، الواردة في المواد 4، 5 و6 من القانون سالف الذكر، إلى وجوب إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وشروط البيع، وأشارت المادة الخامسة إلى طرق الإعلام بالأسعار والتعريفات.

لقد منح القانون للمتدخلين إمكانية اختيار الوسيلة المناسبة والملائمة لتنفيذ الالتزام بالإعلام على حسب طبيعة كل سلعة أو خدمة مقدمة، فطرق إعلام المستهلك بالأسعار جاءت على سبيل المثال لا الحصر، ما يفيد المعلومات المتعلقة بالوسم[2] أو الملصقات شرط أن تكون الأسعار والتعريفات مبينة بصفة مرئية ومقروءة، بينما أكدت المادة السادسة على التزام مقدم الخدمة بالحفاظ على قيمة الأسعار المعلن عنها والمقابلة للخدمات التي يطلبها بحيث تكون متوافقة مع المبلغ المتوقع دفعه، درءًا لمطالبة المستهلك من طرف المتدخل

[1]- بولكور رفيقة، المرجع السابق، ص 109.

[2]- نصت المادة 5 من القانون رقم 04-02 على أنه: "يجب أن يكون إعلام المستهلك بأسعار وتعريفات الخدمات عن طريق وضع علامات أو وسم أو ملصقات أو بأي وسيلة أخرى مناسبة...".

بتسديد مبالغ تفوق السعر المعلن للسلعة أو الخدمة لتفادي دفع مبالغ إضافية مرتبطة بتسليم سلعة أو خدمة محل العقد[1].

ثانيا– الإعلام بأسعار الخدمات في قانون المياه:

استنادا للنصوص سابقة الذكر، ينطبق الالتزام بالإعلام بأسعار وتعريفات الخدمات على المرفق العمومي لمياه الشرب، وما يمكن ذكره بهذا الخصوص ما جاء في المادة 21 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب، التي تلزم صاحب الامتياز بإعلام المستعملين بالتسعيرات عند توقيع عقد الاشتراك أو عند إجراء أي تعديل فيها[2]، كما نصت المادة 67 من القانون المتعلق بالمياه على إلزام صاحب الامتياز أو المفوض له بتقديم المعلومات والمعطيات للسلطة المكلفة بنظام التسيير المدمج حول الماء، لما يوفره من معلومات حول المياه وإتاحتها لمن يحتاجها من أجل تحسين عملية الحصول عليها بشفافية تخدم مصالح المستهلكين.

الفقرة الثانية– حق الإدلاء بالمعلومات المتعلقة بشروط العقد:

تتركز شروط العقد في العناصر الأساسية والمعلومات الحاسمة لرضا المتعاقد تتعلق بمدى ملاءمة العملية التعاقدية من كل نواحيها، وتظهر أهمية هذه المعلومات السابقة خاصة إذا كانت تتعلق بعملية تعاقدية تحتاج إلى تخصص فني دقيق لا يتوافر لدى المتفاوض الآخر، فإذا صدر رضا المتفاوض بعد تزويده بهذه المعلومات، فإن رضاه يوصف بأنه مخيّر، ومن ثم لا يمكنه الاحتجاج بوقوعه في التدليس[3].

تشير المادة 51 من المرسوم التنفيذي المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام

---

[1]– بولكور رفيقة، المرجع السابق، ص 110.

[2]– المادة 21 من المرسوم التنفيذي رقم 08–54.

[3]– حملاجي جمال، الحماية القانونية للمستهلك من الغش التجاري، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2022، ص 210.

المستهلك[1]، إلى تطبيق أحكام هذا الفصل على الخدمات المقدمة للمستهلك بوجه عام، وتلزم مقدم الخدمة بأن يعلم المستهلك بكل الوسائل الملائمة حسب طبيعة الخدمة.

لأجل تحديد أفضل للإعلام حول شروط العقد، تولى المرسوم التنفيذي رقم 06-306[2]، تفصيل هذه الشروط من خلال تحديد العناصر الأساسية للعقود في المادة الثانية منه، وعددت المادة الثالثة منه هذه العناصر الأساسية الواجب إدراجها في العقود[3] بالإضافة إلى أنه يتعين على العون الاقتصادي إعلام المستهلكين بشروط البيع بكافة الوسائل الممكنة ومنحهم مدة كافية لفحص العقد المراد إبرامه.

بالرجوع إلى قانون الاستهلاك الفرنسي والذي أكد على الالتزام بتبصير المستهلك وإحاطته بكل جوانب المنتجات والخدمات عبر بيانات موجبة في المادة L111-1 المعدلة بموجب الأمر 2021-1274[4] في فقرتها الأخيرة أنها أيضا تسري على عقود توريد المياه والغاز والكهرباء[5]، ما يعني أن قانون الاستهلاك الفرنسي قد حدد العناصر الأساسية للسلع والخدمات بشكل منفصل، وخص الخدمات ببيانات إضافية من خلال نص المادة L111-2 من نفس القانون المذكور أعلاه، وقبل إبرام عقد تقديم الخدمات في حالة عدم وجود عقد مكتوب أن يتيح للمستهلك أو يبلغه بطريقة مقروءة ومفهومة بمعلومات إضافية تتعلق

[1]– المادة 51 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 9 نوفمبر 2013، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج.ر، العدد 58، مؤرخ في 18 نوفمبر 2013.

[2]– المرسوم التنفيذي رقم 06-306 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية.

[3]– تنص المادة 3 من المرسوم التنفيذي 06-306 على أنه: "تتعلق العناصر الأساسية المذكورة في المادة أعلاه بما يلي: "-خصوصيات السلع و/أو الخدمات ومبيعاتها، الأسعار والتعريفات، كيفيات الدفع، شروط التسليم وآجاله، عقوبات التأخير عن الدفع و/أو التسليم، كيفيات الضمان ومطابقة السلع و/أو الخدمات، شروط تعديل لبنود التعاقدية، شروط تسوية النزاعات، إجراءات فسخ العقد".

[5]-Art. L. 111-1 du code de la consommation modifié par Ordonnance n°2021-1247 du 29 septembre 2021: "Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes:
- les caractéristiques essentielles du bien ou du service, ainsi que celles du service numérique ou notamment les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité du bien comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou du service numérique, ainsi que l'existence de toute restriction d'installation de logiciel..."; disponible sur l'URL , https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT

بالعملية التعاقدية[1].

يبدو تنظيم الإعلام المسبق بشروط العقد في القانون الفرنسي أكثر واقعية وملاءمة بالنظر إلى التعقيد الذي يميز ظروف إبرام عقد اشتراك مياه الشرب في القانون الجزائري وما يقتضيه من تنظيم العناصر الأساسية له في نص خاص، بما يوفر ضمانات أكثر للمشترك خاصة في الحالات التي لا يرقى فيها الكتمان أو السكوت إلى درجة التأثير في رضا المتعاقد، حيث ينحصر أثر هذا الإخلال في النواحي الاقتصادية للعقد[2].

الفرع الثاني– آليات تنفيذ الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي:

لا يكون للمعلومات المقدمة من المتدخل تنفيذا للالتزام بالإعلام قبل التعاقدي لإعلام المشترك بأسعار وشروط خدمة مياه الشرب الأثر الحاسم على قراره بالتعاقد، إلا إذا تقيد بشروط تنفيذ هذا الالتزام، وذلك باحترام أجل الإدلاء بالبيانات من قبل صاحب الامتياز (الفقرة الأولى)، وإلزامية الكتابة في عقد الاشتراك (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– أجل الإدلاء بالبيانات من قبل صاحب الامتياز:

يتحدد النطاق الزمني المناسب للالتزام بالإعلام بالفترة السابقة على التعاقد، بهدف تبصير وتنوير المستهلك بالمعلومات والبيانات الضرورية محل العقد ووضعها تحت تصرفه لكي يستفيد منها في حال اتّخاذه قرارا بالتعاقد، بأن يتم الوفاء به في وقت سابق لذلك، قد يكون لفترة وجيزة ترتبط بمرحلة التفاوض وما تتطلبه من زمن للنقاش والمساومة[3].

[1]-Art. L. 111-2du code de la consommation Français: "Outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat…".

[2]– عرعارة عسالي، التوازن العقدي عند نشأة العقد، أطروحة دكتوراه علوم في القانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 2015، ص 255.

[3]– قسوري فهيمة، **خصوصية الحرية التعاقدية في العرض التجاري الإلكتروني طبقا للقانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية**، مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال، المجلد3، العدد2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر– باتنة1، الجزائر، 2018، ص188.

من أجل أن تكون للمعلومات المقدمة للمشترك أثرا على قراره بالتعاقد، يبدو من الضروري تمكينه من مهلة للتفكير قبل اتّخاذه خطوة إبرام العقد تسمح له بالاطلاع على المعلومات والبيانات المقدمة، وإلزام مقدم الخدمة بالإبقاء على عرضه قائم إلى حين التمعن في شروط العقد.

تبقى قيمة التدبير المذكور في الحدود النظرية فحسب، إذ لا يوجد فعليا عرض مسبق ولا مرحلة تفاوض، إذ يعرض مقدم الخدمة في عقد اشتراك مياه الشرب عقدا نمطيا لا يقبل من المستفيد إلاّ التوقيع عليه دون منحه مهلة للتفكير للاطلاع على البيانات المتعلقة بالخدمة[1]، ويتزامن الإيجاب والقبول في لحظة واحدة يتخلف فيها الإعلام المسبق الفعلي.

تشكل مرحلة ملء نموذج عقد الاشتراك اللحظة الفعلية للإدلاء بالمعلومات المطلوبة لكن الأمر لا يتم بالكيفية المرجوة نظريا، حيث تقتصر العملية في التوقيع على وصل تسليم طلب الاشتراك الذي ينظر إليه على أنه لحظة إبرام العقد، حيث يتم تحرير عقد الاشتراك في الأخير بين المصلحة والمشترك، ومن ثم الأمر بالتنفيذ والتوصيل دون أن يطّلع هذا الأخير على البيانات الأساسية للعقد، مما يجعل المشترك يتساءل عن غياب مرحلة تقديم العرض وحقه في أجل قراءة بنود العقد حتى في غياب تنوع العروض، وقد تلجأ بعض المؤسسات المفوضة في تسيير الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب في بعض المدن الكبرى في المرحلة السابقة على التعاقد إلى طلب مهلة لإنجاز عمليات تحضيرية أو فحوص تقنية فنية أو دراسات اقتصادية، وإعداد خطط لمشروع محل عقد الاشتراك لربط توصيل المشترك بشبكة المياه.

إنّ حق المشترك في المرفق العمومي المسيّر للمياه في الإعلام المقرر نظريا يبقى ثانويا للأسباب التالية:

- غياب المنافسة في مرفق المياه وبالتالي غياب تعدد العروض مما يجعل المستهلك لا

[1]– مصطفى محمد الجمال، السعي إلى التعاقد في القانون المقارن، منشورات الحلبي، 2001، ص 215.

يدقق ولا يأبه أن اطّلع على البيانات الموجودة في العقد قبل التوقيع مادامت مطروحة من مسير وحيد.

- تركيز المشترك على سعيه للظفر بامتياز الربط بشبكة المياه أكثر من حرصه على المعلومات المرتبطة بهذه الخدمة.
- حالة الإذعان التي تميز وضع طالب الربط بالشبكة.

بالرغم من ثبوت حق المستهلك في الإعلام المسبق سواء صراحة في النصوص القانونية أم ضمنيا من باب احترام مبدأ الشفافية بصفة عامة، يبدو من المناسب النص على فترة زمنية قبل إبرام العقد، يتم خلالها تقديم العرض ودراسته مع منحه مهلة للتفكير في مضمون العقد، ما يستتبعه التوقيع على العقد عن رضا حر من خلال اطّلاع المشترك على أهم البيانات الجوهرية لمعرفة كيفية احتساب المبلغ المستحق في فاتورة المياه الموجهة للاستعمالات المنزلية حسب عدد أفراد العائلة، وكيفية استهلاك الشرائح حساب الإتاوة القارة...الخ، يضاف إليه التزام المتدخل بالإبقاء على إيجابه المتمثل في الشروط الواردة في العقد التمهيدي لمدة محددة يترك للمستهلك مهلة كافية لقراءة هذه الشروط ومحاولة فهمها لمعرفة ما يترتب عن القبول بها من حقوق والتزامات[1].

الفقرة الثانية– الكتابة في عقد اشتراك مياه الشرب:

إن اشتراط الكتابة تندرج في إطار فلسفة القوانين الحديثة الهادفة إلى توسيع مجال الشكلية في العديد من العقود المهمة، كما هو الشأن في عقد اشتراك مياه الشرب، حيث تعتبر أداة مهمة لخلق الثقة لدى المستهلك حفاظا على النظام العام، كما تعتبر أيضا وسيلة للوقاية من الضرر المحتمل الذي قد يلحق الأطراف حماية لحقوقهم، على خلاف العقود الغير مكتوبة حيث تنطوي على الكثير من المخاطر بالنسبة للطرف الضعيف في هذا النوع من العقود بالنظر إلى أنهم يقدمون على الدخول في علاقات لا يستطيعون وحدهم تنظيمها.

[1]– بعلي محمد، حماية المستهلك في نطاق العقد، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه الطور الثالث في الحقوق، تخصص قانون خاص معمق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد درارية–أدرار– الجزائر، 2017–2018، ص137.

بالنظر إلى الآثار المهمة التي تترتب عن عقد اشتراك مياه الشرب، فإنه ينبغي أن يكون مكتوبا، حيث يتعين تسليم عقد نموذجي معد مسبقا للزبون وقت إبرام العقد والذي سيتم توقيعه من طرفه.

فضلا عن الصلاحيات التي يتمتع بها المتدخل في مجال تقديم الخدمة ليست بالضرورة مرتبطة بالكتابة، ذلك أن هذه العقود يتم تحريرها تقييدا بمحتوى العقد النموذجي المحدد بموجب دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية لمياه الشرب، وبالتالي فمقدمي هذه الخدمة ليس لهم مجال لتحديد مضمون العقد وامكانية املاء شروطه.

يبدو عدم كفاية الكتابة في عقد اشتراك مياه الشرب لتحقيق الحماية التي يرجوها المستهلك في ظل انفراد الإدارة بتحرير العقد بطريقة مسبقة وبالكيفية التي تلائمها، وعدم قدرة المشترك على مناقشة محتوى العقد أو رفضه، بالنتيجة عدم إدراك المشترك للكثير من الشروط التي يلتزم بها بموجب دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية لمياه الشرب وفي الأنظمة الداخلية لصاحب الامتياز، والتي لا يتم إدراجها كبنود في عقد الاشتراك.

أولا– البيانات الواردة في العقد ذاته:

ينبغي أن يتضمن العقد المكتوب العديد من البيانات والمتمثلة أساسا في اسم المهني وعنوانه، مكان إبرام العقد، شروط التنفيذ، تحديد تاريخ توقيع العقد، المبلغ الواجب دفعه عند التوقيع على العقد، مسؤولية المشترك، الإعفاء من الضمان كليا أو جزئيا، الاحتفاظ بتعديل خصائص الخدمة، شروط الفسخ، على اعتبار أنه عند إقدام الزبون على طلب الاشتراك فإن الإدارة لا تمنح له سوى الوثائق المطلوبة للربط بالشبكة، بالإضافة إلى تقديم تعهد شرفي بأن المحل موضوع طلب الربط خال من أي نزاع عائلي أو عقاري، كما أنه يتم التعاقد بالتأشير على وصل طلب الاشتراك فقط، وعدم منح نسخة من العقد، مع العلم بأن فائدة الالتزام بالإعلام تنتج أساسا عن تحديد البيانات الإلزامية محل العقد.

إذا كان الهدف من الالتزام بالإعلام السابق على التعاقد هو إعلام عموم المستهلكين

وتبصيرهم، فإن أهم مشكل يتمثل في وجود فئة لا تعرف القراءة والكتابة، وعلى الرغم من ذلك يتم تحرير وصياغة نماذج عقود الاشتراك بخط صغير وباللغة الفرنسية ودون فواصل على أنه بند واحد، مخالفين بذلك أحكام القانون.

بل أنه من أجل ضمان احترام هذا الالتزام من قبل المهنيين مع ما يترتب من حماية فعالة للمستهلك ، فان القانون رتب عن الاخلال به جزاءا جنائيا، وما هو ظاهر أن المشترك في عقد خدمة مياه الشرب لن يستفيد منه، في غياب الاعلام الحقيقي الذي لا يعدو أن يكون حملات توعوية واعلانات يلجأ إليها مورد مياه الشرب لجذب انتباه المستهلكين بهدف الترويج لجودة هذه المادة الحيوية والحفاظ عليها بوسائل محدودة أغلبها عبر التلفاز أو الاذاعة أو على الموقع الالكتروني، خصوصا في حالة تعمير مجمعات سكنية جديدة هدفها اجتماعي أكثر منه تجاري، أو أن يكون هدفها اعداد تقارير احصائية واستطلاعات للرأي العام عن رضا المتعاقدين عن الخدمات المقدمة من الموردين وكله يصب حول دفع الجمهور على التعاقد ومحاولة كسب ثقة الجهة المانحة للامتياز.

ثانيا– الإعلام شكلي في عقد اشتراك مياه الشرب:

بالرجوع لعقد الاشتراك أو لوثيقة طلب الاشتراك أو لنظام الخدمة الخاص لعقد الاشتراك وتحديد العلاقات مع المفوض له والزبائن، تبقى هذه البيانات غير كافية لتنوير المستهلك ومن ثم معرفة حدود التزاماته التي ستترتب على تنفيذ عقد الاشتراك مع صاحب الامتياز في الوقت الذي يكون فيه هذا الأخير على بيّنة تامة من التزاماته بالنظر لمركزه القوي، الأكثر من ذلك أن التزام المشترك بالامتثال للشروط العامة الواردة في عقد الاشتراك للتزويد بمياه الشرب، بالرغم من عدم اطلاعه على مضمون تلك الشروط التي تعتبر أساسية في العقد وهو أمر من شأنه أن يشكّك ليس فقط في مدى إعلام المستهلك بها، وإنما أيضا عن مدى توافر عنصر الرضا لديه الذي يتطلب لصحته أن يتم الاتفاق على العناصر

الأساسية للعقد[1].

يشمل الإعلام قبل التعاقدي البيانات الضرورية المغيبة في عقد الاشتراك، ما يحيلنا إلى البحث عن حدود فعالية الحماية قبل التعاقدية للمستهلك من مخاطر التعاقد في ظل شح المعلومات، كضرورة إعلام المستهلك ووضعه في سياق المخاطر الناجمة عن اهتلاك أنابيب توصيل مياه الشرب، وضعف الشبكة فضلا عن ضرورة معرفة حدود جاهزية الاطار القانوني لاحتواء التغييرات التي تطرأ على الهياكل والتجهيزات على مدار سنوات التعاقد ومدى تأثيرها على العلاقة الاستهلاكية، وانخفاض جودة الأصول، ما يدفع بصاحب الامتياز إلى الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بتكاليف الإنتاج[2]، بالإضافة إلى عدم تضمن وثيقة عقد الاشتراك الجزاءات المترتبة على المستهلك جراء ارتكابه مخالفات كسرقة المياه الربط بدون ترخيص، عدم تسديد الفواتير...الخ.

تجدر الإشارة إلى أن وثيقة عقد الاشتراك للتزويد بمياه الشرب في القانون المغربي ترفق مع دفتر الشروط المدون فيها فصلين خلف وثيقة العقد تتضمن قواعد توضيحية تفصيلية لبنود العقد.

بالنتيجة إن الالتزام بالإعلام السابق على التعاقد في عقد اشتراك مياه الشرب يبقى شكليا ولا يسمح بإيصال المعلومات بطريقة مناسبة، سواء للمتدخل أو للمشترك، لأنه محدد تنظيميا وهو ما يجعلنا خارج إطار الإعلام الذي يراعي الظروف الخاصة للطرفين، حيث لا يتم تقديم الإعلام بطريقة شخصية في الواقع.

المبحث الثاني– حماية المستهلك أثناء إبرام عقد اشتراك مياه الشرب:

تسمح القوة الاقتصادية والوضعية الاحتكارية لمقدم خدمة مياه الشرب في علاقته بالمشتركين بفرض الشروط التي تخدم مصالحه الخاصة، مقابل حالة الإذعان التي تميز

[1]– كما جاء في المادة 55 من المرسوم التنفيذي رقم 13–378.

[2]- BREUIL Lise, Organisation des services d'eau dans les pays en développement : peut-on caractériser un modèle émergent, Atelier organisations et instruments de Gestion, université Paris Dauphine, 2001, p.16.

وضع الطرف المتعاقد معه، الذي لا يملك حق مناقشة الشروط المذكورة، وما يترتب عنها من تفاوت صارخ في المراكز القانونية للطرفين المتعاقدين (المطلب الأول)، ويترتب عن هذا الأمر تضمين صاحب الامتياز عقد الاشتراك بنودا تعسفية يكون الغرض منها أو يترتب عليها اختلال كبير بين حقوق وواجبات طرفي العقد على حساب المشترك، مما يتطلب مكافحة تلك الشروط دفاعا عن مصالح المستهلك (المطلب الثاني).

المطلب الأول– مظاهر الإذعان في عقد اشتراك مياه الشرب:

يصدق على عقد اشتراك خدمة مياه الشرب وصف عقد الاستهلاك، بالنظر لغياب التوازن الاقتصادي بين طرفيه أي موزع مياه الشرب وزبونه المستهلك، والناتج في جانب منه عن وضعية الاحتكار الحصري، والهيمنة من طرف صاحب امتياز توزيع مياه الشرب لخدمة ضرورية لا غنى عنها لكل مستهلك، وهو الأمر الذي يضفي على عقد الاشتراك طابع الإذعان (الفرع الأول)، تؤكد هذه الخاصية نماذج عقود الاشتراك (الفرع الثاني).

الفرع الأول– هيمنة صاحب الامتياز على مرحلة إبرام العقد:

يتعلق الاحتكار بوجود مقدم الخدمة في مركز اقتصادي متغلب لما يتمتع به من احتكار قانوني أو فعلي، وتكون المنافسة فيه محدودة النطاق وهي الحالة التي تكون السوق فيها عبارة عن مؤسسة وحيدة تؤمن منتوج أو خدمة لا غنى عنها، وما على جمهور المستهلكين إلاّ الإذعان لحالة الاحتكار التام وما يترتب عنه من نتائج تعود عليهم بالسلب في حين قد تنشأ وضعية الاحتكار بمقتضى النصوص القانونية (الفقرة الأولى)، أو تفرضه ظروف اقتصادية معينة (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– الاحتكار القانوني لخدمة مياه الشرب:

اكتفى الأمر 03–03 المتعلق بالمنافسة، بالإشارة إلى الاحتكار باعتباره ممارسة مقيدة للمنافسة، ولعل الهدف من ذلك هو الرغبة في تحقيق التوازن في العقود المبرمة بين أطراف

غير متكافئة في القوة، ومنع استعمال القوة الاقتصادية من قبل الطرف المحتكر[1].

لقد أقر الفقه والقضاء الفرنسيين الطابع الاحتكاري لنشاط مرفق المياه منذ الربع الأخير من القرن التاسع عشر[2]، والذي يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة وله علاقة مباشرة وعضوية الإدارة، حيث يسيّر مرفق مياه الشرب في إطار احتكار تام فيما يخص الخدمات الخاضعة لنظام التخصيص والخدمات الداخلة ضمن الخدمة العامة، أما بالنسبة للاعتراف القانوني فهو وليد النصوص القانونية والتنظيمية.

يكون المحتكر كقاعدة عامة في عقود الإذعان في وضعية الإيجاب الدائم والمستمر متى وصل إلى علمه رغبة الجمهور في التعاقد، وهذا هو الحال بالنسبة لمؤسسة الجزائرية للمياه، وبصفة عامة كل المشروعات التي تتمتع باحتكار قانوني، وهو ما يخول للعون الاقتصادي القيام بنشاط ذي منفعة عامة اعتبارا للأهمية الإستراتيجية للسلعة أو الخدمة التي يقدمها، وهو ما يجعله ملزما بممارسة اختصاصات ضمن حدود المنافسة المشروعة ودون تمييز حفاظا على المساواة بين المنتفعين أمام الخدمات المحتكرة[3]، إذ يمنع على مؤسسة الجزائرية للمياه رفض إبرام عقود الاشتراك بدون مبرر شرعي وهو ما أضفى طابع الضرورة العامة كما تمت الإشارة إليه سابقا.

إن المحتكر يتّخذ كل الاحتياطات اللازمة والضرورية لتلبية طلبات الجمهور انطلاقا من وضعيته كمحترف يستفيد من احتكار قانوني وملتزم طبقا للنصوص التي منحته الاحتكار القيام بأعمال أو تقديم خدمات ولا يعفيه من هذا الالتزام إلاّ الدفع بالقوة القاهرة

---

[1]– الأمر رقم 03–03 مؤرخ في 19 جويلية 2003، يتعلق بالمنافسة، ج.ر، العدد 43، مؤرخ في 20 جويلية 2003 معدل ومتمم.

[2]– عيساوي عز الدين، **ضبط المرافق العامة: نموذج مرفق المياه**، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد1، العدد 2 كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمن ميرة–بجاية، الجزائر، 2010 ، ص103.

[3]– بن يطو أمال، حماية المستهلك من الاحتكار في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، مذكرة ماجيستير، جامعة الجزائر1، 2010، ص45.

مثلا[1] وهو الأمر الذي سيتم التطرق إليه لاحقا.

تجدر الإشارة إلى أن قاعدة أن يكون المحتكر في وضعية القوي اتجاه الطرف الآخر الذي يكون ضعيفا بالمفهوم الاقتصادي ليست واردة في كل الأحوال[2]، إذ من الممكن أن تتغير المراكز القانونية على الأقل بالنسبة للمحتكر الذي قد يجد نفسه مذعنا بدوره لمن هو أقوى منه كعقود الامتياز مثلا، على أن يكون صاحب الامتياز شخصا معنويا خاضعا للقانون العام دون سواه من الأشخاص الخاصة وتمارس هذه المرافق نشاطا شبيه بنشاط الأفراد[3].

يتم منح امتياز تسيير الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب بقرار من الوزير المكلف بالموارد المائية، وقد منح الاحتكار في استغلال الأملاك العمومية للمياه وأداء الخدمات العمومية لمؤسسات تقع تحت وصاية وزارة الموارد المائية، وبالأخص مؤسسة الجزائرية للمياه التي تتكفل على كامل التراب الوطني بتسيير الخدمة العمومية للمياه طبقا لنص المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 01-101، وهو أمر يبدو متعارضا مع مبادئ المنافسة الحرة وبحسب المادة 2 من الأمر رقم 03-03 المتعلق بالمنافسة، التي تنص على أنه: "يطبق هذا الأمر على نشاطات الإنتاج والتوزيع والخدمات، بما فيها تلك التي يقوم بها الأشخاص العموميون، إذا كانت لا تندرج ضمن إطار ممارسة صلاحيات السلطة العامة أو أداء مهام المرفق العام"، ومن هنا لا يمكن تكييف عقد الاشتراك في هذه الحالة إلاّ بكونه عقد إذعان إذ أنّ احتكار القلة لنشاط معين من الأنشطة الاقتصادية يشكل خطرا على الجمهور[4].

---

[1]– فيلالي علي، الالتزامات (النظرية العامة للعقد)، الطبعة الثالثة، دار الموفم للنشر، الجزائر، 2013، ص55.

[2]– المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 01-101.

[3]– تنص المادة 101 فقرة 2 من القانون رقم 05-12 على أنه: "يمكن للدولة منح امتياز تسيير الخدمات العمومية للمياه لأشخاص معنويين خاضعين للقانون العام على أساس دفتر الشروط ونظام الخدمة يصادق عليهما عن طريق التنظيم".

[4]– سحوت جهيد، **حماية المنافسة الحرة والمستهلك من الاحتكار بين الفكر الاقتصادي القانوني وأحكام الشريعة الإسلامية** مجلة الصراط، المجلد10 ، العدد34، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة جيجل، الجزائر، 2016، ص437.

الفقرة الثانية– الاحتكار الطبيعي المحلي لخدمة مياه الشرب:

يقصد بالاحتكار وجود منتج وحيد لسلعة أو خدمة لا توجد لها بدائل أو بمعنى آخر مرونة الإحلال بين هذه السلعة أو الخدمة والسلع الأخرى تكون منخفضة جدا أو معدومة[1] ينطبق الأمر بالنسبة لتوفير خدمات مياه الشرب، فهي مرتبطة بمادة حيوية وحيدة ليس لها مثيل، لا يفترض وجود منافسة في تقديمها، ولا تقبل التنويع في العروض، فالمادة واحدة مهما اختلف المفوضون مقدمو الخدمة، وتجدر الإشارة إلى أنّ الاحتكار الطبيعي هو احتكار تفرضه ظروف الصناعة وليس احتكارا ينشأ بفضل تشريعات الدولة[2].

ترد خدمات مياه الشرب، حسب المفهوم السابق ضمن الاحتكار الطبيعي على الأقل في بعض أجزاء مرفق المياه كالنقل والتوزيع، وهو وضع فرضته طبيعة الصناعة التي تقتضي الإبقاء على مراحل النشاط الثلاث (الإنتاج والنقل والتوزيع) مجتمعة بيد جهة واحدة[3] لأن فتح المجال للمنافسة في مرحلة الإنتاج يؤدي إلى انخفاض التكاليف وبالتالي خسارة الصناعة لمزايا الحجم الكبير، فمن غير المنطقي أن يفتح المجال للمنافسة بالنسبة لمرحلتي النقل والتوزيع، فالاحتكار هو الصفة التي تسود هاتين المرحلتين.

ومن جهة أخرى تعتبر خدمات المياه احتكارا طبيعيا نظرا لتوفرها على خاصيتين أساسيتين هما:

– اقتصاديات الحجم فمثلا إذا قامت كل شركة منتجة بإنشاء التمديدات الخاصة بها واشتراك جميع المنتجين في شبكة واحدة، يجعل هذه الشبكة متناقصة التكاليف، حيث أن كلفة نقل المتر المكعب الواحد للمياه ستنخفض مع زيادة الكميات المنقولة عبر نفس الشبكة نفس

[1]– عيساوي عز الدين، المرجع السابق، ص103.

[2]– حجازي السيد مرسي، محاضرات في اقتصاديات الخدمات العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية 1986، ص21.

[3]– حجاج عبد الحكيم وبوقموم محمد، **التجربة الجزائرية في إدارة الخدمة العامة للمياه، دراسة تحليلية لشراكة بين القطاع والخاص**، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد11، العدد20، جامعة 8 ماي 1945–قالمة الجزائر، 2018 ص.ص128،112.

الشيء ينطبق على الصرف الصحي.

–عدم القابلية للاسترجاع التكاليف الغارقة حيث أن خصوصية الاستثمار في مجال البنية التحتية للمياه والصرف الصحي لا يمكن استرجاعها من خلال استخدامات أخرى تجارية لهذه الأصول.

بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف نقل المياه من مناطق الإنتاج إلى مناطق الاستهلاك وكذلك التوزيع، وبالتالي إذا تولت كل شركة منتجة نقل وتوزيع الكميات التي أنتجتها باستعمال شبكاتها وتمديداتها الخاصة، فإن ذلك سيؤدي إلى ازدواجية التكاليف خاصة لما تتميز به هذه الصناعة من ضخامة رأس المال، لكونها صناعة شبكية من خدمات البنية التحتية، إذا سيكون لضخامة ازدواجية التكاليف آثار على ارتفاع الأسعار ومن شأنه التأثير على المستهلكين ذوي الدخل الضعيف[1].

إن المرفق العام للمياه مرفق محلي في وضعية احتكار طبيعي، فتاريخيا هذا المرفق لا يتعدى الحدود المحلية أي المجال البلدي أو ما بين البلديات، وتوزيع المياه يعتبر صناعة شبكية تتطلب الاعتناء المستمر بالدومين العام والبلديات فقط متى يسمح لها بذلك لما تكون مالكة للدومين العام، ما يستتبع أن مفهوم المنافسة يكون محدودا في صناعة خدمات المياه بسبب خصائص هذه الصناعة لارتفاع التكاليف الثابتة التي تقف عائقا أمام دخول المتنافسين المحتملين، وهو ما يجعلها تستجيب لمتطلبات الاحتكار الطبيعي[2].

يستخلص مما سبق أن المرفق العمومي للمياه لا يخضع للمبدأ العام المتمثل في حرية الصناعة والتجارة، فالعنصر الأساسي المتعلق بطبيعة النشاط هو اعتباره مرفق عام بدل نشاط اقتصادي بسيط، فصفة المرفق تتفوق على النشاط التجاري والصناعي ويستجيب لمقتضيات الاحتكار بامتياز.

[1]– عليوط سهام، المرجع السابق، ص. ص، 21،22.

[2]– عيساوي عز الدين، المرجع السابق، ص103.

الفرع الثاني– إبرام عقد اشتراك مياه الشرب حسب عقد نموذجي:

يوجد من بين تقسيمات العقود ذلك التقسيم الذي يميّز بين عقود المساومة وعقود الإذعان، فالأولى هي العقود التي تتم بناءً على المساومة الحرة والمساواة، والتي لا يتم فيها الاتفاق إلاّ بتراضي الطرفين على العناصر الأساسية للالتزام وعلى باقي الشروط المشروعة الأخرى التي يعتبرها الطرفان أساسية، تتميز بتساوي المراكز الاقتصادية لطرفيها، ومن ثم فإن أي طرف من أطراف هذه العلاقة التعاقدية لا يكون ملزما أو مجبرا على قبول الشروط التعسفية التي قد يضعها الطرف الآخر، حيث يكون بإمكانه اختيار متعاقد بديل.

مقابل هذه العقود التي تترك الحرية لأطرافها، تقوم عقود الإذعان التي يلاحظ فيها اختلال عنصر التوازن بين طرفيها بسبب قوة اقتصادية، أو وجود حالة الاحتكار تفرض التعاقد جبرا مع الطرف القوي في العقد، كما تم التطرق إليه سابقا.

عرفت عقود الإذعان بأنها العقود التي يسلم فيها القابل بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها، وذلك فيما يتعلق بسلعة أو مرفق ضروري يكون محل احتكار قانوني أو فعلي، أو تكون المنافسة محدودة النطاق في شأنها[1]، فعقود الإذعان لا تكون إلاّ في دائرة معينة، حيث يصدر الإيجاب من متعاقد يحتكر شيئا يعد ضروريا للمستهلك كما هو الحال في توريد المياه، ويصدر الإيجاب عادة إلى الناس كافة وبشكل مستمر، ويكون واحد بالنسبة للجميع، وعلى الأغلب يكون مطبوعا، والشروط التي يمليها الموجب لا تناقش وأكثرها لمصلحته، فهي تارة تخفف من مسؤوليته وأخرى تسند إلى مسؤولية الطرف الآخر[2].

تبنى المشرع الفرنسي هذا المفهوم من خلال التوسع في نظرية الإكراه المعنوي إلى

---

[1]– السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة لحماية المستهلك، منشأة المعارف بالإسكندرية، د.س.ن، ص28.

[2]– بن عزوز درماش، التوازن العقدي، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان الجزائر، 2014، ص143.

الإكراه الاقتصادي في تعديل 2016[1] كآلية لتحقيق التوازن العقدي، إذ يمكن حسبه اعتبار القوة الاقتصادية لأحد طرفي العقد سببا للإبطال، خاصة وأن عدم التكافؤ في المراكز الاقتصادية أصبح أمرا واقعي في مجال الاقتصاد.

الفقرة الأولى– خصائص العقد النموذجي:

بالرغم من أن العقد النموذجي يشكل الوسيلة الأنجح لإبرام عقد الإذعان، فإنه مع ذلك يبقى هناك فارق أساسي بينهما، وهو أنه إذا كان عقد الإذعان لا يقبل المناقشة بخصوص بنوده، فإن العقد النموذجي يبقى من حيث المبدأ عقد مساومة[2]، ومن ثم يمكن في المقابل مناقشة شروطه والمفاوضة بشأنها، بالرغم من أن الممارسة تظهر عكس ذلك، حيث جرى العمل على قبول المتعاقد الآخر بنود التعاقد دون مناقشة شروطها، وبالتالي فالعقد النموذجي يعد سلفا من طرف شخص محترف يعرضه على العموم ليكون شكلا للعقود المحتملة[3]، حيث يقتصر دور الأطراف المتعاقدة فيما بعد على ملأ البيانات الناقصة سواء تعلق الأمر بشخص المتعاقد أو باقي البيانات التكميلية عند الاقتضاء.

تتخذ العقود النموذجية شكل عقود الإذعان، إلاّ أنها تمتاز بخصوصية سواء من حيث الشكل أو المضمون، ذلك أن المظهر الخارجي لها يبرز على شكل مواد تتضمن شروط مشروع العقد، وقد أفرز الواقع العملي شكلين للعقود النموذجية "تامة وغير تامة" فالعقود النموذجية التامة تتضمن كل الشروط[4] التي يتم التعاقد بموجبها بشكل واضح ومقروء ما يجعل المتعاقد معه يخضع لها دون دفع بعدم التبصر، أما العقود النموذجية غير التامة هي تلك العقود التي تتضمن أهم الشروط الأساسية لمشروع العقد وتحيل في بعضها المتبقي

[1]– بموجب الأمر2016–131 المتعلق بتعديل قانون العقود والأحكام العامة للالتزامات والإثبات، الصادر بتاريخ 2016/02/10، العدد 35، وأصبح نافذا اعتبارا من 2016/10/01.

[2]– بن عزوز درماش، المرجع السابق، ص144.

[3]– لعربي مياد، المرجع السابق، ص454.

[4]– علي علي سليمان، النظرية العامة للالتزام مصادر الالتزام في القانون المدني الجزائري، الطبعة 9، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص26.

إلى مراجع وملاحق أخرى كدفتر الشروط، وبالرغم من سلبياتها إلاّ أنها لا تخلع على العقد النموذجي قوته الإلزامية خاصة إذا تم التوقيع عليها أو قبولها ضمنيا، لذا فإن التوقيع في ختام العقد النموذجي سواء كان مرفقا بعبارات أم لا يقوم مقام المصادقة وسيان أن تكون الشروط المتضمنة فيه مكتوبة باليد أو مطبوعة.

تجدر الإشارة إلى أنه لا توجد طرق خاصة للإبرام لأن هذه العقود تعتبر تجسيدا للإيجاب الناجز للمحتكر يعرضه على الجمهور قصد التوقيع ليس إلاّ، وفي أقصى الأحوال ملئ البياض بمحض إرادته وعليه فإن تطبيق القواعد العامة للإيجاب والقبول قد يؤدي إلى ألاّ يكون هناك ثمة عقد على الإطلاق[1]، لهذا اعتبرت من عقود حسن النية التي تقوم على الاعتبار الشخصي[2]، إلاّ أنّ الجمود الذي يحصل في صياغة العقد يؤدي إلى إمكانية تعديل بنودها[3].

الفقرة الثانية– الإذعان في نماذج عقود اشتراك مياه الشرب:

الأصل أن يكون للمتعاقدين، الحرية التامة في مناقشة شروط العقد على قدم المساواة إذ يتم تحديد مضمون العقد بصفة متوازنة بين الطرفين دون الخضوع لحاجة ملحة أو ضرورة، ويترك لكل متعاقد أن يقبل أفضل الشروط، غير أنه توجد عقود لا تخضع لهذه القاعدة حيث يستقل أحد المتعاقدين بوضع شروطه مسبقا[4]، ولا يكون للطرف الآخر سوى التسليم بالشروط الموضوعة مسبقا وهو ما يحقق صفة الإذعان، الذي يكون على مستوى

[1] – برايح يمينة، **خصوصية الحماية القانونية من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك**، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية ، المجلد 8، العدد1، كلية الحقوق، جامعة أحمد زبانة –غليزان– الجزائر، ص18.

[2]– حاسي جهاد وعلي فتاك، **الإطار التشريعي للعقود النموذجية الدولية**، مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد7، العدد2، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة ابن خلدون– تيارت، الجزائر، 2019–2020، ص253.

[3]– قورش قورش ليلى، **حماية الطرف الضعيف من البنود التعسفية بموجب العنصر المعنوي لتكوين العقد**، –دراسة حالة عقد التأمين–، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد4، العدد 3، كلية الحقوق سعيد حمدين، جامعة الجزائر1يوسف بن خدة– الجزائر، 2019، ص368.

[4]– بليمان يمينة، **عقود الإذعان وحماية المستهلك، مجلة العلوم الإنسانية**، المجلد 30، العدد 2، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري بشير– قسنطينة–، الجزائر، 2019، ص 104.

التحرير المسبق للعقد (أولا)، ما يعزز ذلك تغلب البنود التنظيمية على البنود التعاقدية في عقد اشتراك مياه الشرب (ثانيا)، وقد تصدر تصرفات بالإرادة المنفردة عن الإدارة مانحة الامتياز تؤكد خاصية الإذعان كعنصر تحويل الزبائن من خلال مظهر الانتقال التنظيمي للزبون في عقد اشتراك مياه الشرب (ثالثا).

أولا– الإذعان على مستوى التحرير المسبق لعقد اشتراك مياه الشرب:

ينفرد الموجب بتحرير العقد نتيجة تمتعه بقوة اقتصادية، ومصدر هذه القوة هو الاحتكار القانوني، نتيجة احتكار الخدمة[1] من طرف المرفق العمومي للمياه، حيث تتضح خاصية الإذعان في عقد اشتراك مياه الشرب من النظر في مختلف نماذج عقود الاستهلاك بغض النظر عن الجهة الموردة لهذه المادة الحيوية، التي أنقصت من إرادة الطرف الضعيف في تحديد مضمون العقد، نتيجة تركيز سلطات القرار في الإنتاج والتوزيع، فبالرجوع مثلا إلى فاتورة استهلاك المياه لمؤسسة الجزائرية للمياه، على اعتبار أن هذه الاخيرة تجسيدا للشروط التعاقدية، وكمؤشر لنماذج العقود المحددة عن طريق التنظيم يتضح أنه من بين البيانات المتضمنة في عقد الاشتراك التي تؤكد خاصية الإذعان البيان المكتوب بالخط الأحمر في الفاتورة[2].

ينطبق الوصف ذاته على عقد الاشتراك للجزائرية للمياه كما هو الشأن في إدراج العديد من البنود و الشروط التي تبرز خاصية الإذعان التي أوردت في نماذج عقودها التي ينضم إليها زبائنها مستهلكي مياه الشرب، حيث يعبر فيها المشترك عن قبوله بما جاء فيها: "...وبعد الاطلاع على نظام الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب المعمول به ألتزم بالامتثال الكامل لكل ما ورد في هذا النظام الخاص بالخدمة العمومية للتزويد بالماء

[1]– بليمان يمينة، المرجع السابق، ص 105.

[2]– محتوى البيان: "هام– في حالة عدم تسديد مستحقاتكم في مدة 15 يوم يؤدي إلى توقيف تزويدكم بالماء بدون أي إشعار مسبق".

الشروب المسلم إلي"[1]، فبعد قراءة لائحة خدمة المياه ونظام التسعيرة التي تحدد الاشتراك في خدمة المياه للاستعمال المنزلي يتعهد المشترك بالامتثال للشروط الخاصة بهذه الوثيقة ولشروط العامة للاشتراك وعلى أساس هذه الشروط تم الاتفاق مع الجزائرية للمياه بصيغة عقد الاشتراك للتزود بمياه الشرب.

نفس الشيء ينطبق على عقود الاشتراك لباقي الموزعين منها شركات التوزيع في الولايات الكبرى "سيال وسياكو" نموذجا، بل أن خاصية الاذعان تبرز بشكل واضح من خلال الشروط العامة التي يضعها الموزعون بشكل عام، حيث جاء مضمونها بصريح العبارة: "يلتزم المشترك بعد اطلاعه على نموذج الاشتراك وما قد يطرأ عليه من تنقيحات والعمل على احترامه، ويلتزم بدفع معلوم استهلاك الماء والمعالم الإضافية المفصلة بالقائمة طيلة فترة الاشتراك ..."[2]، ويكون بصيغة عقد قابل للتجديد لمدة سنة (01) وإنهاؤه وفقا للشروط المنصوص عليها، وهو ما يجعل الزبون يضطر للتعاقد في غياب بدائل.

ثانيا– تغلب البنود التنظيمية على البنود التعاقدية في عقد اشتراك مياه الشرب:

من خلال دراسة عقود الاشتراك تبرز العديد من البنود التعسفية، سواء في دفتر الشروط أو في وثيقة الاشتراك، بل أن خاصية الإذعان تبرز بشكل واضح من خلال الشروط العامة للاشتراك التي يضعها الموزعون بوجه عام التي يعرضونها على المشترك لتوقيعها، دون التفاوض بشأنها.

لعل من الممارسات التعسفية التي يرتكبها المورد، إلزام المستأجر الذي يرغب في الاستفادة من تزويده بالماء الصالح للشرب في مسكن مستأجر، بدفع ديون فواتير المستأجر السابق للمسكن، على الرغم من عدم مسؤوليته قانونا عن الديون السابقة، كما أنها تعبر عن استغلال المهني مورد الماء للوضع الذي خوله له القانون، حيث في ظل عجزه عن استيفاء ديونه من المشترك السابق يقوم بتحميل المشترك الجديد الذي يعتبر من الغير نتيجة هذا

[1]– المادة 30 من نظام الاشتراك في الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب.

[2]– https://seaal.dz/services-clients/، تم الاطلاع يوم 25 ماي 2024، الساعة 15:17.

العجز، وفي كثير من الحالات نتيجة الإهمال، حيث كثيرا ما يستمر المهني في تزويد المشترك بالماء لمدة شهور، بالرغم من امتناعه عن أداء ثمن استهلاكه نتيجة تواطؤ بعض المستخدمين لدى المهني سواء تمثل في الوكالة لتوزيع الماء أو مؤسسة الجزائرية للمياه اذ تعاني هذه الاخيرة من الرداءة وعدم الكفاءة في مناصب المسؤولية، فأحيانا يتعمد الاعوان المكلفون عدم تأدية مهامهم ما يؤدي الى حرمان المستهلكين من التزود بالماء، كما أكدت في العديد من المرات التحقيقات في القضايا المطروحة وفرة الماء الصالح للشرب وتعمد المعنيين عدم فتح القنوات.

إن صاحب الامتياز يبقى خاضعا للإدارة مانحة الامتياز من خلال دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية لمياه الشرب، بالتالي يتضح تغلب البنود التنظيمية على البنود التعاقدية التي تجعل دفتر الشروط كأنه اتفاقية منشأة لحالة تنظيمية والموضوعة مسبقا من السلطة مانحة الامتياز، ما يبين أكثر مظاهر إذعان صاحب الامتياز هو وجود اتفاقية الالتزام مع الجهة الإدارية، ومن خلال الوثيقة المتعلقة بنظام الخدمة التي اعتبرت وثيقة تهدف إلى تحديد العلاقات بين مقدم الخدمة العمومية للمياه والمستعملين أهمها:

– حق الرقابة التقنية والمالية على تسيير الخدمة العمومية، حيث يباشر صاحب الامتياز تنفيذ العقد حسب شروط[1]، الإدارة المانحة للامتياز.

– حق تعديل البنود التنظيمية بالإرادة المنفردة.

– حق توقيع الجزاءات على صاحب الامتياز في حالة إخلاله بالتزاماته ودون اللجوء للقضاء كالوضع تحت الحراسة، الحلول، الفسخ...الخ.

بل أن مراجعة اتفاقية التسيير المفوض تؤكد أهم خاصية لعقد الإذعان، والمتمثلة في الاحتكار كما هو مبين من قراءة مقتضيات القسم الثاني من الباب السادس المتعلق بأحكام طرق تسيير الخدمات العمومية للمياه والتطهير في المادة 107: "يوافق على اتفاقية تفويض

[1]– بن مبارك راضية، التعليق على التعليمة رقم 94–3–824 المتعلقة بامتياز المرافق العمومية المحلية وتأجيرها، مذكرة ماجيستير، فرع إدارة مالية، كلية الحقوق، الجزائر، سنة 1999، ص65.

الخدمة العمومية حسب الكيفيات المحددة عن طريق التنظيم"، أين يتم تعديل الاتفاقية أو تمديد مدتها أو إلغائها ضمن نفس الأشكال.

يتضح أن المشرع الجزائري من خلال المواد المتناثرة للجزائرية للمياه والديوان الوطني للتطهير، أنه لم يراعي ضمنيا أحكام المادة 105 من قانون المياه، عندما قام بفرض احتكار تفويض الخدمة العمومية، ووضعها تحت وصايته دون عرض هذه الخدمة للمنافسة وطلب موافقة الإدارة الوصية، ما يؤكد امتداد خاصية الإذعان لعقود اشتراك الشركات المفوضة ما يحيلنا إلى مقاربة من نوع خاص.

ثالثا– الإذعان في مظهر الانتقال التنظيمي للزبون في عقد اشتراك مياه الشرب:

ولما كان الاستغلال في المرافق العامة يشكل أحد العناصر اللازمة لقيام تقنية التفويض فمن الطبيعي أن يكون وجود المنتفعين من العناصر الضرورية لاكتمالها، وذلك كون المرفق العام ما وجد إلا لتأمين المنفعة العامة، وعليه فتقنية التفويض لا تقتصر فقط على قيام علاقة بين السلطة المفوضة والمفوض له، بل هي مولدة لعلاقة ثلاثية من خلال امتدادها الى المشترك باعتباره المستفيد والممول الأساسي له.

إن إبرام عقد الاشتراك مع شركة خاصة يعد من قبيل تحويل قانوني للعقود مع الزبائن أين يتم تلقائيا بين المفوض والمفوض له، و يرى الفقه أن أساس تقنية تفويض المرفق العام هو تأسيس لعلاقة تعاقدية مع المنتفعين، ويعتبر وجودهم استثمار حقيقي يؤسس لعلاقة قانونية واضحة في سبيل تأمين المصلحة العامة، وعدم خروج المستثمر عن هدف المرفق الأساسي، لكن هذا المبرر غير مقبول من ناحية أن الزبون يجد نفسه طرفا جديدا لعلاقة قانونية لم يكن على علم بها، هذه العملية تطرح العديد من التساؤلات؛ هل هناك تغيير في أطراف العقد أم أن العملية في إطار تنفيذ خدمة، غير أن المتعاقد يصبح زبون وطرف في عقد الاشتراك باسم الشركة الجديدة ويجد المتعاقد نفسه زبونا جديدا، وكأنه سلعة وقامت المؤسسة ببيعه ضمن إطار قانوني، فالتنصيص على امكانية تفويت العقد لمورد آخر إذا

كان من شانه أن يؤدي إلى تقليص الضمانات بالنسبة إلى المستهلك دون موافقة منه من قبيل التعسف، وهو ما يبقي السؤال بدون إجابة حول زوال الإرادة من مضمون العقد وعن الاعتبار الشخصي في نماذج العقود.

المطلب الثاني– حماية المستهلك من الشروط من التعسفية:

إن من أهم المخاطر التي ينطوي عليها عقد اشتراك مياه الشرب انتشار ظاهرة الشروط التعسفية بشكل واضح، مما استدعى تنظيم هذه الشروط في القانون (الفرع الأول) نتيجة ما يترتب عن ذلك من استغلال فاحش للمستهلك من طرف مقدم الخدمة في قطاع صناعة المياه، وكذا العمل على وضع أحكام خاصة بحماية المستهلك من هذه الشروط التعسفية (الفرع الثاني).

الفرع الأول– الشروط المحظورة بقوة القانون:

أورد القانون رقم 04–02 المتعلق بالممارسات التجارية قائمة لشروط اعتبرها تعسفية بشكل يسهل عبء الإثبات على الطرف المذعن، الذي لا يكون عليه سوى إثبات أن الشرط ورد ضمن القائمة من أجل تصريح القضاء الذي لا يملك إزاءها أية سلطة تقديرية لتقرير بطلانها، فيمنع العمل بها على اعتبار أنها شروط تعسفية بقوة القانون[1]، وبناء على ذلك فإدراج مثل هذه الشروط ضمن بنود العقد يعتبر مخالفا للنظام العام، ويستدعي العمل على بطلانها، مع بقاء العقد صحيحا.

من خلال استقراء نص المادة 29 من القانون رقم 04–02 السالف الذكر، وكذا المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 06–306، فإن الشروط الواردة في هذه القوائم تعتبر باطلة بقوة القانون، بالنظر إلى استعمال مصطلح المنع الوارد في نص المادة 30 من القانون رقم 04–02 التي تنص على أنه: "بهدف حماية مصالح المستهلك وحقوقه، يمكن تحديد العناصر الأساسية للعقود عن طريق التنظيم وكذا منع العمل في مختلف أنواع العقود

[1]– جريفلي محمد، المرجع السابق، ص 168.

ببعض الشروط التي تعتبر تعسفية"، فيعتبر هذا الجزاء إجراء قانوني مسبق لحماية مصالح المستهلك الطرف الضعيف في عقد الاستهلاك مهما كان نوع ذلك العقد.

الفقرة الأولى– الشروط التعسفية المتعلقة بتكوين العقد:

تعتبر مرحلة تكوين العقد من أخطر المراحل التي يمر بها مستهلك مياه الشرب الطرف الضعيف، لأنه بمجرد انضمامه لمقدم الخدمة المحترف يصبح مذعنا لكل الشروط التعسفية التي يتضمنها العقد، ويصبح ملزما بصفة نهائية اتجاهه، إذ تتمثل الشروط التعسفية المتعلقة بهذه المرحلة في تحميل المستهلك أعباء إضافية (أولا)، فضلا عن التحديد المسبق لتسعيرة الخدمات العمومية للتزويد بالماء الصالح للشرب (ثانيا)، وكذا احتفاظ مانح الامتياز بحق تعديل بنود العقد المتعلقة بالخدمة المقدمة للمستهلك.

أولا– تحميل المستهلك أعباء إضافية:

من بين هذه الشروط على سبيل المثال أداء فاتورة في حد أدنى بغض النظر عن حجم الاستهلاك كالجزء الثابت في الفاتورة الذي يمثل العناصر الثابتة، الاشتراك وخصائص التوصيل، وكذا تكاليف الصيانة واهتلاك المنشآت المتعلقة بالماء، حيث يضم قيم ثابتة لا تتغير مهما تغير حجم الاستهلاك[1]، وما يعبر عنه بالإتاوة الثابتة وتصحبها الإتاوة المتغيرة التي تعبر عن الحجم المستهلك من المياه فعليا، بالإضافة إلى إتاوات تسيير المياه، وهو ما يعتبر شرط تعسفي ينتج عنه عدم توازن بين طرفي العقد، حيث يستغل الطرف المهني زبونه المستهلك الذي يعتبر طرفا ضعيفا ومنضما للعقد الذي تم اعداده بشكل مسبق وبطريقة نموذجية.

ثانيا– التحديد المسبق لتسعيرة الخدمات العمومية للتزويد بالماء الصالح للشرب:

يعتبر الثمن من العناصر الأساسية في العقد، والذي من المفروض أن يكون بالاتفاق

[1]– المادة 1/5 من المرسوم التنفيذي رقم 05-13.

فيما بين المتعاقدين بكل حرية، غير أنه في مجال خدمات المياه نجد التدخل المسبق من قبل الهيئة المستغلة لتحديد تسعيرة مياه الشرب، وهذا يعتبر تعسف في حق المشترك والمعروف أن النظام المطبق في الجزائر هو نظام التسعير بالوحدة الذي يتحدد فيه بناءً على معايير مرتبطة بالحجم المستهلك، أي الدفع بحسب ما استهلكه من كمية المياه.

لكن هذا النظام لا يحقق العدالة الاجتماعية، إذ من المفروض على مصممي التسعيرة المائية أن يأخذوا بالاعتبار البعد الاجتماعي، بحيث تتيح التسعيرة الموضوعة للأسر على الأقل دخلا الحصول على الحد الأدنى للمياه بتسعيرة تتناسب مع مستوى دخلها وقدرتها على الدفع[1]، بالإضافة إلى تحديد أسعار مختلفة للمياه حسب القطاع الاقتصادي، بحيث يتم فرض تسعيرة أعلى على استخدام المياه للأغراض الصناعية والتجارية باعتبارها قطاعات ربحية بينما أسعار أقل للاستخدام المنزلي باعتبارها حاجة أساسية.

ثالثا– احتفاظ مانح الامتياز بحق تعديل بنود العقد المتعلقة بالخدمة المقدمة:

باعتبار صاحب الامتياز الطرف القوي في العلاقة الاستهلاكية نتيجة احتكاره لقطاع المياه في الجزائر، بالنظر لحاجة المستهلكين الملحة لها، فهذا يخوله القدرة على تعديل بند العقد أو التغيير في خصائص الخدمة المزمع تقديمها دون إعلام المستهلك بذلك.

غير أنه يجوز النصّ على ادخال مقدم الخدمة تغييرات مرتبطة بالتطور التكنولوجي وهذا يجر إلى أن النصّ على الالتزام النهائي للمستهلك، في حين أن تنفيذ التزامات مورد مياه الشرب خاضع لشرط يكون تحقيقه رهينا لإرادته وحده، وهذا يعتبر بندا تعسفيا في العقود حسب نص المادة 4/29[2] من القانون المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية

[1]– عقون شراف وآخرون، **تسعير المياه ودوره في تحقيق كفاءة استخدامها بالجزائر**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال المجلد1، العدد2، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف–ميلة ، الجزائر، 2017، ص297.

[2]– تنص المادة 1/29 ،4 من القانون رقم 04–02 على أنه: "تعتبر بنود تعسفية وشروطا تعسفية في العقود مع المستهلك والبائع لاسيما البنود والشروط التي تمنح هذا الأخير:– امتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو مميزات المنتوج المسلم أو الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك".

فالقاعدة العامة المعروفة في العقود أن العقد شريعة المتعاقدين لا يجوز نقضه أو تعديله إلاّ باتفاق الأطراف المتعاقدة أو للأسباب التي يقرها القانون[1]، كما تنص المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 05-13 على أنه: "تكون تسعيرات الماء الصالح للشرب والتطهير قابلة للمراجعة عن طريق مؤشر تطور الظروف الاقتصادية العامة..." إذ لا يتم في هذه الحالة مراعاة مصلحة المستهلك، وامكانية تضرره عند اتخاذ مثل هذا الاجراء.

الفقرة الثانية– الشروط التعسفية المتعلقة بتنفيذ العقد:

إن اعتبار العديد من الشروط المدرجة في بعض العقود بمثابة شروط تعسفية، مع مراعاة تطبيق النصوص التشريعية الخاصة، أو تقدير المحاكم أو هما معا وعلى سبيل المثال لا الحصر، يمكن أن تعتبر شروط تعسفية إذا كانت تتوفر فيها شروط المادة 29 من القانون المتعلق بالممارسات التجارية، ويكون الغرض منها أو يترتب عليها إلغاء أو انتقاص حق المستهلك في الاستفادة من التعويض في حالة إخلال المورد بالتزاماته (أولا)، فضلا عن إلغاء حقوق المستهلك القانونية أو الحد منها (ثانيا).

أولا– إلغاء أو انتقاص حق المستهلك في الاستفادة من التعويض في حالة إخلال المورد التزاماته:

من بين أهم الشروط التي يقوم مانح الامتياز بإدراجها ضمن بنود العقد التي تقترح على المستهلك، اشتراط إعفاؤهم من المسؤولية العقدية الناتجة عن انقطاع التزويد بالمياه، إذ يعتبر هذا الشرط تعسفي حسب نص المادة 5 الفقرة 3 من المرسوم التنفيذي 06-306 حيث لا يكون أمام المستهلكين سوى خضوعهم لقبول تلك البنود دون مناقشتها، وذلك في سبيل حصولهم على هذه الخدمة من طرف صاحب الامتياز المحتكر لهذا النشاط، في المقابل فإن هذا البند التعسفي من شأنه أن يؤدي إلى اختلال في الحقوق والالتزامات بين طرفي العلاقة التعاقدية وتضرر الطرف الضعيف المستهلك.

[1]– المادة 106 من القانون المدني.

ثانيا– إلغاء حقوق المستهلك القانونية أو الحد منها:

الغاء أو عرقلة حق المستهلك في إقامة دعاوى قضائية أو اللجوء الى طرق الطعن وذلك بالحد من حق المستهلك بوجه قانوني من وسائل الاثبات المتوفرة لديه، وهو الأمر الذي يحدث، فغالبا ما نجد مقدم الخدمة يحتج على المشترك بفاتورة الاستهلاك التي يضمنها العديد من البيانات بشكل آلي، وبالتالي فيتعين على مستهلك مياه الشرب إذا نازع في صحة البيانات المتضمنة في الفاتورة أن يثبت ما يدعيه، مما يدل على أن فاتورة الاستهلاك لا تتمتع بحجية مطلقة على الأقل على المستوى النظري، وإن كان في كثير من الحالات يصعب اثبات عكس ذلك، لاحتكار صاحب الامتياز للعداد وتقنياته فهو بمثابة الخصم والحكم، اذ يبقى هو الطرف الوحيد القادر على اثبات حقوقه في مواجهة المستهلك مع استبعاد اللجوء للخبرة وايمان هذا الاخير بعدم جدواها في مثل هذه الحالات.

في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ المعيب من لدن المورد للالتزامات التعاقدية، كمثال على ذلك عدم منح الوقت الكافي للمستهلك للتزود بالمياه، أو اختلاط المياه الصافية مع مياه الصرف الصحي، بما في ذلك إمكانية مقاصة دين للمورد على المستهلك بدين قد يستحقه هذا الأخير على المورد؛ وما يستتبع التزام المستهلك بالوفاء بالتزاماته ولو لم يف المورد بالتزاماته.

وفي هذا السياق، وفي ظل عدم العثور على منازعات قضائية بهذا الخصوص في الجزائر، تجدر الإشارة إلى ما ذهبت إليه لجنة البنود التعسفية في فرنسا في توصيتها رقم 85–1 بتاريخ 17 يناير 1985، حيث قضت بضرورة إعلام المشترك بالتعديلات التي يتم إدخالها على النظام الداخلي، وأن قبول المشترك سلفا لتلك التعديلات يعتبر من قبيل التعسف، وهو الأمر الذي يخوله إمكانية المطالبة بفسخ عقد الاشتراك دون أن يتحمل أية

مصاريف على أساس أن تعديل بنود هذا العقد لم تكن للمشترك يد فيها[1].

الفرع الثاني– أساليب مواجهة الشروط التعسفية:

إذا كانت نصوص التشريع قد صيغت في وقت كانت تتمتع فيه علاقات الأطراف المقبلة على التعاقد بقدر من التوازن والقدرة على التفاوض، إلا أنه في ضوء التغيّرات الاقتصادية المعاصرة قد نشأت أنماط جديدة من هذه العلاقات في حاجة ماسة إلى التنظيم وعلى النحو الذي يكفل تحقيق حماية الطرف الضعيف في هذه المرحلة المهمة من مراحل التعاقد، والتي تضمنت أساليب تمنع إدراج الشروط التعسفية وتخول للقاضي سلطة تعديلها أو إلغاءها طبقا للقواعد العامة (الفقرة الأولى)[2]، فضلا عن أساليب المواجهة لمنع العمل بالشروط التعسفية بموجب قانون الاستهلاك (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– أساليب مواجهة الشروط التعسفية المقررة في القواعد العامة:

تتعدد الأساليب القانونية المقررة لحماية المستهلك من الشروط التعسفية التي يفرضها مقدم الخدمة ما بين الأساليب المقررة في القواعد العامة المتمثلة في سلطة القاضي في تعديل أو إلغاء الشرط التعسفي، وتفسير الشروط الغامضة لمصلحة المستهلك، لكن من النّاحية العملية وفي مجال خدمات مياه الشرب لا يمكن تطبيق هذه الإجراءات، أي لا يستطيع المستهلك اللجوء إلى القضاء للمطالبة بتعديل تلك الشروط مثلا لأنها موضوعة في عقد الاشتراك ومحددة بموجب التنظيم كملحق بموجب المرسوم التنفيذي المتعلق بالخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب ونظام الخدمة المتعلق به، فالقاضي هنا لا يستطيع إلغاء البنود التي وضعتها السلطة التنفيذية، لكن يمكن تطبيق تلك الإجراءات عندما يكون هناك بند تعسفي ناتج عن الإرادة التعاقدية أي من أحد الطرفين فهنا يمكن للقاضي التدخل لإعادة

---

[1]– صوالح محمد أعمارة وجبارة نورة، **توصيات لجنة البنود التعسفية كآلية لحماية المستهلك: بين عدم الإلزامية وضرورة التطبيق "دراسة مقارنة"**، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد7، العدد1، جامعة أمحمد بوقرة– بومرداس، الجزائر، جوان2022، ص7.

[2]– عنتري بوزار، المرجع السابق، ص 86.

التوازن العقدي.

الفقرة الثانية– أساليب مواجهة الشروط التعسفية المقررة في قانون الاستهلاك:

بالنظر إلى عدم كفاية القواعد التقليدية المتعلقة بمواجهة الشروط التعسفية الموجودة في القواعد العامة، كان لزاما على المشرع الجزائري أن يتدخل من أجل تكريس حماية فعالة للمستهلك، وفي هذا الصدد كان لابد على السلطة التنفيذية التدخل من أجل تحقيق التوازن العقدي بين مستهلك مياه الشرب ومقدم الخدمة[1]، والذي ينشده القانون القاضي بتقرير تدابير لحماية المستهلك، من خلال التوصية بحذف البنود التعسفية من عقود الاستهلاك (أولا) وكذا حماية المستهلك في مواجهة هذه الشروط للحد من انتشار آثار المنع في عقد اشتراك مياه الشرب (ثانيا).

أولا– التوصية بحذف البنود التعسفية من عقود الاستهلاك:

لقد تمثلت أول خطوة واضحة نحو تحقيق هذا الهدف في حظر بعض الممارسات التعسفية بالقانون رقم 04–02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، وبالتحديد بالمادة 29 منه، ومنح للتنظيم إمكانية تحديد بعض الشروط التي تعتبر تعسفية، كما استحدثت لجنة ذات طابع إداري تهتم بالشروط التعسفية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية[2].

تتولى لجنة البنود التعسفية البحث في كل نماذج العقود المبرمة بين المتدخلين والمستهلكين والتي في غالبيتها مفروضة على المستهلكين ولا يوجد فيها مساومة بين الطرفين، فإذا ما استخلصت من خلال تلك العقود صفة الطابع التعسفي لأي شرط، فإنها تقوم بإصدار توصيات تتضمن إما اقتراح حذف أو تعديل تلك الشروط.

---

[1]– جريفلي محمد، المرجع السابق، ص 179.

[2]– المرسوم التنفيذي رقم 06–306.

تجدر الإشارة إلى أن لجنة البنود التعسفية هي جهاز إداري استشاري تابع للوصاية لا تتمتع بسلطة إصدار القرارات واجبة التنفيذ على أرض الواقع، فهي مجرد جهاز استشاري يعد آراء وتوصيات غير ملزمة، وكان الأجدر تفعيل دورها وتكريسه في قانون الاستهلاك لأنّ مهامها أقرب لحماية المستهلك من بقية المتعاملين الاقتصادين.

ثانيا– منع العمل بالشروط التعسفية:

قد يتدخل القاضي من تلقاء نفسه في حال وجود شرط تعسفي مذكور في القائمة جاء تطبيقا للمادة 30، باعتبار أنها قائمة شروط تعسفية بقوة القانون من النظام العام ملزمة للقاضي بحيث لا يكون له أي سلطة تقديرية بشأن طابعها التعسفي[1]، وقد أورد المشرع الجزائري هذا الحل تطبيقا للمادة 30 من القانون المتعلق بالممارسات التجارية[2]، فإذا رفع نزاع بشأن الشرط التعسفي ممنوع قانونا بموجب مرسوم فما على القاضي أن يحكم على هذا الشرط وكأن لم يكن، كالحالة التي يبرم فيها مقدم خدمة مياه الشرب عقد الاشتراك مع المستهلك، يتضمن شرطا يخول له قطع العلاقة التعاقدية في حالة رفض المشترك الخضوع لشروط جديدة.

يعتبر إقرار المشرع بالسلطة التقديرية للقاضي في اعتبار شرطا تعسفيا كخطوة بالغة الأهمية في مكافحة الشروط التعسفية المدرجة خاصة في نماذج العقود، بغرض المساهمة في إعادة التوازن المفقود للعقد الناتج عن عدم المساواة الاقتصادية بين الطرفين[3].

تدخل التنظيم في إصدار نصوص تطبيقية أو تنظيمية تمنع العمل بالشروط التعسفية، وبالتالي وضع أحكام خاصة لحماية المستهلك من هذه الشروط، وذلك من خلال

[1]– عنتري بوزار شهناز، التعسف في العقود، مذكرة لنيل شهادة الماجستير فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، بن يوسف بن خدة، 2012–2013، ص71.

[2]– تنص المادة 30 من القانون 04–02 على أنه: "بهدف حماية مصالح المستهلك وحقوقه، يمكن تحديد العناصر الأساسية للعقود عن طريق التنظيم، وكذا منع العمل بمختلف أنواع العقود، ببعض الشروط التي تعتبر تعسفية".

[3]– أحمد محمد الرفاعي، حماية المستهلك إزاء المضمون العقدي، الدار العلمية الدولية، القاهرة، 1994، ص257.

الوقوف على دلالة تدبير منع العمل بهذه الشروط (أ)، وما يترتب عنه من أثر على تدبير منع العمل بالشروط التعسفية على عقد الاشتراك (ب).

أ- دلالة تدبير منع العمل بالشروط التعسفية:

أثار التساؤل حول ما إذا كان الشرط التعسفي يؤدي إلى بطلان العقد برمته، أم أن البطلان يقتصر على الشروط التعسفية مع بقاء العقد صحيحا، يحتمل الأمر أن يكون تطبيق هذا التدبير من الناحية العملية يتوقف على تدخل السلطة التنفيذية لتقدير الطابع التعسفي للشروط المعنية بالمنع، وذلك يكون بإصدار نصوص تطبيقية أو تنظيمية تتضمن بيانا للشروط التي تعتبر تعسفية من أجل منع العمل بها[1]، وهو الأمر الذي لم يتم إلاّ مرة واحدة فقط، في المرسوم التنفيذي المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية[2]، والذي تضمن الإشارة في مادته الخامسة إلى اثني عشر بندا تعسفيا، يقع تحت طائلة المادة 30 من قانون الممارسات التجارية، و الذي يخضع بالتالي للجزاء الذي تقرره، وهو منع العمل بالشروط التي تتضمنها كما أن هذا التدبير يأتي تطبيقا لما تم الحديث عنه سابقا، أي أن هذه البنود تخالف القواعد الآمرة، وبالتالي تشكل مظهر للحماية في قانون الاستهلاك وما دعم ذلك الجزاء الجنائي المنصوص عليه ضمن القانون سالف الذكر، والذي يرجع إلى أن الممارسات التعاقدية التعسفية وردت في إطار قانون الممارسات المنافية للتجارة[3]، مما يؤكد أن الهدف هو تفعيل النشاط التجاري وضبط السوق بفرضه غرامات مالية على المهنيين جراء جزاء عن كل اخلال وفي نفس الوقت تعد حماية غير مباشرة للمستهلك لأنها تسمح بمعاقبة المهنيين عند

---

[1]– قريمس عبد الحق، "مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك"، المظاهر والآليات القانونية لحماية المستهلك (آليات تحقيق التوازن العقدي في إطار العلاقات الاقتصادية)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة – جيجل– الجزائر، ص8.

[2]– المرسوم التنفيذي رقم 06–306.

[3]– زوبة سمير، الأحكام القانونية المستحدثة لحماية المستهلك المتعاقد، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2016، ص 146.

إدراجهم شروطا تعسفية.

ب– أثر تدبير منع العمل بالشروط التعسفية على عقد الاشتراك:

إن من أهم المخاطر التي تنطوي عليها عقود اشتراك مياه الشرب هو انتشار ظاهرة الشروط التعسفية بشكل كبير، ما يترتب عن ذلك استغلال المورد للمستهلك، نظرا لأن عقود اشتراك مياه الشرب يتم اعدادها بشكل مسبق وبطريقة نموذجية ما يستدعي التدخل بتدابير تحمي المستهلك من الشروط التعسفية.

– **امكانية اعتبار العقد باطلا بأكمله:** يطبق هذا الاحتمال في هذه الحالة التي يتعلق فيها الشرط التعسفي بعناصر أساسية في العقد ففي هذه الحالة يبطل العقد بأكمله وهذا الحل لا يتناسب مع مصلحة المستهلك ورغبته لحرمانه من الخدمة التي هو في أمس الحاجة إليها.

– **اقتصار أثر البطلان على الشرط التعسفي لوحده:** فيعتبر الشرط التعسفي هنا باطلا ويبقى العقد صحيحا وهذا الإجراء الذي يتطابق مع مصلحة المستهلك بالإضافة إلى أنه حل يتناسب مع النزعة الحمائية التي تميز أحكام قانون الاستهلاك[1].

بالنظر إلى كون عقد اشتراك مياه الشرب من عقود الإذعان، فإنه يكون مجال خصب للشروط التعسفية[2]، فالحماية تقتصر على الشروط التي تكون مكتوبة مسبقا، والجدير بالذكر أن شروط عقد اشتراك مياه الشرب محددة عن طريق التنظيم ما يخلق نوع من عدم التوازن البين على حساب المستهلك، ومع ذلك فإنها تفلت من تطبيق نظام قانون الاستهلاك المتعلق بالشروط التعسفية عليها، وهو نقص لابد من تداركه[3].

[1]– قريمس عبد الحق، المرجع السابق، ص11.

[2]– بودالي محمد، الشروط التعسفية في العقود في القانون الجزائري، دراسة مقارنة مع قوانين فرنسا وألمانيا ومصر، دار هومة، الجزائر، 2007، ص82.

[3]– بودالي محمد، حماية المستهلك في القانون المقارن، ص240.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لتدابير حماية المستهلك أثناء مرحلة إبرام عقد اشتراك مياه الشرب نخلص إلى القول أنه وبالرغم من المحاولات التي تهدف إلى الوقوف إلى جانب المشترك كما هو الشأن بالنسبة لتحديد تسعيرة الماء، إلا أن ذلك يبقى في حاجة لتقرير تشديد تنفيذ المركز القانوني لمزود الماء من ناحية أن حق الربط بالشبكة لم يمنح لجميع المواطنين رغم أنه حق مكفول قانونا هذا من جهة.

من جهة أخرى، تم ملاحظة حرمان المشترك في من حقه في الإعلام قبل التعاقدي وفق الكيفية المطلوبة، وفي غياب البدائل والعروض بالنظر لحاجته الضرورية، فضلا على استبعاد الحق في الرجوع المقرر في القواعد العامة في مقابل حالة الاحتكار التي يتواجد عليها المرفق العمومي لمياه الشرب، ومن ثمة، يظل الالتزام السابق على التعاقد غير كافي لتأمين حماية لرضا المستهلك في شموليته، وفي حاجة لإحاطته بالتزامات جديدة تستهدف إرشاد المستهلك لحقوقه.

الفصل الثاني

حماية المستهلك خلال مرحلة تنفيذ عقد اشتراك مياه الشرب

الفصل الثاني– حماية المستهلك خلال مرحلة تنفيذ عقد اشتراك مياه الشرب

بعد تخطي المرحلة السابقة للتعاقد يدخل الطرفان في مرحلة تنفيذ العقد، وهي المرحلة التي تلي إبرام العقد بين الطرفين.

تتطلب هذه المرحلة من جهة أداء الخدمات المتفق عليها ضمن بنود العقد من قبل صاحب الامتياز، والوفاء بثمن الخدمة من قبل المشترك، وباعتبار عقد اشتراك مياه الشرب يتسم بالخصوصية عن باقي العقود الأخرى سواء من حيث كيفية إبرامه، أو من حيث كيفية تنفيذه، إلى جانب استئثار صاحب الامتياز بتوزيع مياه الشرب للاستهلاك على وجه الاحتكار، ما يجعله طرفا قويا في معادلة هذه العلاقة الاستهلاكية، وهو ما يعكس الإذعان في عقد اشتراك مياه الشرب، مما يؤدي إلى خلق حالة عدم التوازن بين طرفي العقد، الأمر الذي يتطلب تكريس تدابير خاصة لحماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة أثناء تنفيذ العقد، من خلال ضمان حقوق المستهلك المتعلقة بالخدمة (المبحث الأول)، كما يحتاج المستهلك من جهة ثانية إلى تدابير حمائية تضمن حقه في خدمة مياه آمنة مطابقة للمواصفات (المبحث الثاني).

المبحث الأول- حماية حقوق مستهلك مياه الشرب:

من بين الالتزامات التي تقع على عاتق صاحب الامتياز تطبيقا لمقتضيات أحكام دفتر الشروط لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب، ما يتوقف تقديم هذه الخدمات عليها، والتي تتسم بالطابع التقني والإداري، حيث أن المشترك في خدمة مياه الشرب يبحث من خلال اشتراكه عن خدمات ذات جودة ونوعية، ما يتطلب من المورد العمل على ضمان التزويد الفعلي بمياه الشرب، حسب ما هو مقرر في التنظيم المعمول به (المطلب الأول) فضلا عن الحرص على نيل رضا الزبون من خلال ضمان استمرارية التزويد بمياه الشرب دون انقطاع من جهة، والحق في تقديم الشكاوى والتكفل بها من جهة أخرى (المطلب الثاني).

المطلب الأول- التزام صاحب الامتياز بتقديم خدمة ذات جودة للمستهلكين:

يعتمد صاحب الامتياز استراتيجية تهدف إلى إيصال الماء الصالح للشرب إلى جميع المشتركين أيا كان مقر سكناهم، وإحاطتهم بضمانات تكفل الانتفاع بخدمة ذات جودة ونوعية من أجل نيل رضا المستهلك (الفرع الأول)، مع توفير الحماية والحفاظ على حقوق المنتفعين من أجل تقديم احتجاجات وشكاوى على مستوى الإدارة (الفرع الثاني).

الفرع الأول- ضمان النفاذ خدمة مياه شرب ذات نوعية لجميع المستهلكين:

يفترض في خدمة التزويد بمياه الشرب الجودة لأن الماء عنصرا حيويا، فقيمته المنفعية تتطلب توافره على درجة من الجودة، تساهم بشكل فعال في تحقيق الكفاءة للموارد المادية والبشرية المتاحة بما يضمن مصلحة المستهلك، ويحقق التوازن بين جودة الخدمة وسعرها[1] في إطار المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام.

تعني فكرة ضمان جودة الخدمة توفير الوسائل والتجهيزات وتشغيلها طبقا للمواصفات

[1]- نمديلي رحيمة وببوش صليحة، **الخدمة الشاملة وتأثيرها على مقاربة المرفق العام في الجزائر**، مجلة إليز للبحوث والدراسات، المجلد8، العدد1، مخبر تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في القانون، جامعة سطيف2، الجزائر، 2023، ص17.

المحددة مسبقا بشكل يطابق احتياجات ورغبات المستهلك، فالجودة تعني قابلية منتوج معين أو خدمة معينة لإشباع متطلبات المشترك[1]، بحيث تجعله إما يرغب في المزيد أو الامتناع وبهذا المعنى، يمكن القول بأن الجودة تنسب إلى الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة بما توفره من سهولة وراحة ودقة التزام المورد (الفقرة الأولى)، إذ يمكن قياسها وتحديثها والتحكم فيها بما يتماشى والرغبات المشروعة للمستهلك، حيث تتخذ هذه المواصفات كأساس لقيام عمليات الرقابة على الجودة، وذلك لملاحظة مدى مطابقة الخدمة لأنواع وأصناف تعبر عن مفهوم الجودة (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– ضمان التزويد الفعلي بمياه الشرب:

الاستفادة من التزويد بمياه الشرب حق لكل مواطن مقيم في إقليم الدولة، ويتكفل بتسيير المرفق العمومي للمياه وفق أسلوب الامتياز أطرافا قانونية، تلتزم بتوفير الخدمة في الوقت والكيفية المطلوبين لمستحقيها، وتحافظ على حقوق المنتفعين في الاستفادة من خدماتها مقابل رسوم يستخلصها صاحب الامتياز[2].

كلّفت مؤسسة الجزائرية للمياه في هذا الإطار بالخدمة العمومية لمياه الشرب، لضمان وفرة المياه للمواطنين وفي ظروف مقبولة وتلبية أقصى طلب لمستعملي شبكة المياه العمومية بالتشاور مع السلطات المحلية، ويبدأ عملها من مرحلة تنقية الماء ومعالجته وتوصيله إلى غاية منازل المستعملين في الآجال المحددة، وحسب برنامج التوزيع لكل بلدية وحسب توفر المياه، وقد تم تدعيمها بإمكانيات مالية ومادية وبشرية هامة من أجل القيام بنشاطها على أحسن وجه وبغية تحقيق بعض التحسن في نسبة التغطية بخدمات المياه[3].

[1]– ميسون ياسمينة، المرجع السابق، ص315.

[2]– المرجع نفسه، نفس الموضع.

[3]– أوكال حسين، المرجع السابق، ص109.

أولا– احترام أجل التزويد بمياه الشرب:

يتم قياس نجاعة الخدمة من خلال الزمن الذي تستغرقه الخدمة بين طلبها وتوفرها[1]من الممارسات السلبية التي يشكو منها مستهلك مياه الشرب، عدم احترام مقدم الخدمة لآجال التزويد بمياه الشرب، ويعود ذلك أساسا إلى عدم تحديد تاريخ معين في عقد الاشتراك أو لعدم الالتزام بالآجال المحددة في برنامج التوزيع.

إن من شأن عدم تحديد أجل للتزويد بمياه الشرب في عقد الاشتراك الحاق الضرر بالمشترك، ويرتب اختلالا كبيرا في حقوق وواجبات طرفي العقد على حساب المستهلك الذي يجد نفسه غير قادر على إثبات تعسف صاحب الامتياز في حالات قطع التزود خارج الأطر المسموح بها، وتمسك هذا الأخير بعدم التنصيص عليه في العقد، غير أنه قد يكون عدم تحديد الأجل في صالح المستهلك من جهة أخرى، إذ يستفاد منه التزام المؤسسة بتوفير مياه الشرب دون انقطاع وبالكمية المطلوبة.

ثانيا– الالتزام بحسن النية في توريد المستهلك بمياه الشرب:

يلتزم المورد بتنفيذ التزامه بتوريد المستهلك بالماء الصالح للشرب بحسن نية، وهو لا يلتزم في ذلك بما وقع التصريح به فحسب، بل أيضا بكل ملحقات الالتزام التي يقررها القانون أو العرف أو العدالة وفقا لما تقتضيه طبيعته[2]، فحسب الفقه حسن النية لا يقتصر على مرحلة تكوين العقد بل يمتد إلى مرحلة تنفيذه، فطبيعة عقد الاشتراك الذي يرد على مادة أساسية وحيوية من جهة أولى لكل مواطن، ومن جهة ثانية بكون المورد يتمتع باحتكار هذه الخدمة، بل يتمتع ببعض امتيازات السلطة العامة كما أن هذا العقد من العقود الغير محددة المدة لذا وجب عليه أن ينفذ التزامه بحسن نية، وأن يكون هدفه الأساسي هو تمكين

[1]– بري إفريقيا، الضبط في مجال المياه، مذكرة ماجيستير، كلية الحقوق، جامعة يوسف بن خدة–الجزائر1، 2012–2013، ص54.

[2]– العربي بلحاج، النظرية العامة للالتزامات في القانون المدني الجزائري، ج1، المصادر الإرادية (العقد والإرادة المنفردة) ديوان المطبوعات الجامعية–الجزائر، 2015، ص633.

جميع المواطنين من الحصول على مياه الشرب في مقابل ثمن مناسب وعادل، وألا يهدف إلى ترقب الظروف الصعبة التي يتواجد فيها الزبون دون مراعاة وضعيته كطرف ضعيف يوجد في حالة تبعية اقتصادية.

إن الغاية من تفويض المرفق العام ترتبط أساسا بالقدرة على تحقيق المنفعة العامة وشروط تقديم الخدمة بنوعية خاصة وسعر معقول[1]، مع التزام المفوض له بالتقيد باحترام مبادئ المساواة والاستمرار والتكيف مع ضمان معايير الجودة والنجاعة في الخدمة العمومية[2].

تهدف المشاريع الجارية في مجال المياه إلى ضمان توفير مياه الشرب لاسيما ما يتعلق بمحطات تحلية مياه البحر الكفيلة بضمان انتظام التزويد بمياه الشرب لمدة 15 سنة على الأقل ودون تذبذب، إلى جانب السعي إلى إطلاق مشاريع تحويل المياه جنوب البلاد[3].

الفقرة الثانية– ضمان التزويد بمياه شرب ذات نوعية:

تعتبر نوعية التزويد بمياه الشرب المخصصة للاستعمال المنزلي تجسيدا لمفهوم الجودة، حيث لا تعتبر مسألة تقديم خدمات عمومية نوعية للمشترك ذات جودة محددا رئيسيا لرضا المستهلك، بالنظر للخصائص الخارجية التي يجعل منها أصنافا وأنواعا مختلفة فهي تمثل الجانب الفني للخدمة.

يفترض في مقدم الخدمة وفي ظل الشروط المماثلة وفي جميع الحالات المطالبة

---

[1]– سي أحمد بن عمر الأخضر وبوغزالة محمد عبد الكريم، **التسيير المفوض من خلال عقود الإدارة كأداة لتحسين الخدمة العمومية للمياه في الجزائر**، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد12، العدد1، جامعة قاصدي مرباح– ورقلة، الجزائر، 2019، ص74.

[2]– المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 18–199.

[3]– الموقع الرسمي لوزارة الموارد المائية،https://www.mwri.gov.eg/، تم الاطلاع يوم 25 أفريل 2024 الساعة 11:15.

بمراعاة المساواة الصارمة في التعامل مع الزبائن مهما كانوا[1]، ما يتعين على صاحب الامتياز أن يضمن ضغطا كافيا خلال الخدمة العادية في دفتر الشروط الخاص[2]، كذلك يمكن تقرير نوعية الخدمة المقدمة بنص قانوني، وهو ما اقتضى تحديد تعريفة استهلاك مياه الشرب من طرف الدولة، وفرض ملاءمة التسعيرة مع الخدمة العمومية، وكذا الجانب الاجتماعي وفقا لمنهجية ومقياس محددين، بشكل موحد عبر كامل التراب الوطني، وهي الغاية من تفويض المرفق العام لارتباطه بفكرة تحقيق المنفعة العامة والتي تهدف إلى تقديم خدمة ذات جودة (أولا) بنوعية خاصة وسعر معقول لإشباع الحاجات العامة لجمهور المرتفقين، وكذا الارتقاء بنوعية خدمة مياه الشرب من خلال العمل على تحسين خدمة الدفع (ثانيا).

أولا– جودة خدمة مياه الشرب:

في الواقع لم يعد المرفق العمومي لمياه الشرب يقتصر على تلبية الحاجات العامة فقط، بل أصبحت نوعية الخدمة وجودتها تحتل الصدارة في مهام هذا الأخير، إذ تعتبر الجودة في نوعية الخدمة إحدى المبادئ الحديثة التي تساعد على انتاج وتقديم خدمات ذات جودة عالية تكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات المستهلك بما يتفق وتوقعاتهم[3]، والتي تتوقف على مدى رضاه عن هذه الخدمة المقدمة، أي أن جودة هذه الخدمة تتوقف على مدى التوافق بين ما يرغب فيه الزبون وما يحصل عليه فعليا[4].

وفي إطار عصرنة مرفق المياه وخاصة في حال تفويض تسييرها للخواص، أين يشكل استغلال المرفق العمومي للمياه وارتباط المقابل المالي بنتائج الاستغلال أحد

[1]– تنص الفقرة الأولى من المادة 27 من المرسوم الرئاسي رقم 20–442 مؤرخ المتعلق في 15 جمادى الأولى عام 1442، الموافق 30 ديسمبر، 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020 على أنه: "تضمن المرافق العمومية لكل مرتفق التساوي في الحصول على الخدمات، وبدون تمييز".

[2]– المادة 13 من المرسوم التنفيذي رقم 08–54.

[3]– ميسون ياسمينة، المرجع السابق، ص36.

[4]– بن يوسف شرفي، إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة دكتوراه، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة يوسف بن خدة–الجزائر1، 2014–2015، ص. ص، 31، 32.

العناصر الأساسية التي تقوم عليها تقنية التفويض، وهو ما يعبر عنه بجودة تسعيرة خدمة المياه فيتجسد ذلك في جعل ثمن خدمات المرفق العمومي في متناول الجميع وهو ما يعرف بفكرة الخدمة الشاملة "service universel"، والتي تعد وسيلة لحماية المصلحة العامة كونها تمكن الجميع من الولوج للمرفق العمومي والاستفادة من خدماته بغض النظر عن الحالة الاجتماعية والمالية للفرد.

كرس المشرع الجزائري الخدمة الشاملة في القانون رقم 2000–03[1] المحدد للقواعد العامة المطبقة على البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، بجعل هذه الخدمة تحت تصرف الجميع بالقدر الأدنى في إطار احترام مبادئ المساواة والاستمرارية والعمومية والقابلية للتكيف.

ثانيا– توفير خدمة الدفع الإلكتروني:

يمر تحسين الخدمة العمومية لتوزيع مياه الشرب عبر عصرنة وتطوير تسييرها بما يتوافق مع التطور الحاصل اجتماعيا واقتصاديا، واتباع قواعد ومبادئ حوكمة الإدارة العمومية، حيث تعمل الجزائر في هذا السياق على عصرنة المرفق العمومي بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي توفر للأفراد خدمات كثيرة لم تكن معروفة من قبل كإنجاز المعاملات دون الحاجة إلى تنقل الزبائن إلى مؤسسة الجزائرية للمياه، وذلك عن طريق استخدام الأنترنت، إضافة إلى النفقات الكبيرة التي يمكن ترشيدها بمجرد التحول إلى

[1]– القانون رقم 2000–03 مؤرخ في 5 أوت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية، ج.ر العدد 48 صادر في 6 أوت 2000، معدل ومتمم بموجب القانون رقم 06–24 مؤرخ في 26 ديسمبر 2006، يتضمن قانون المالية لسنة 2007، ج.ر، العدد 85، صادر في 27 ديسمبر 2007، معدل ومتمم بالقانون رقم 14–10 مؤرخ في 30 ديسمبر لسنة 2007، ج.ر، العدد 85، صادر في 27 ديسمبر 2007، معدل ومتمم في 31 ديسمبر 2014 (ملغى).

الإدارة الإلكترونية[1]، ومن أجل هذا فقد وضعت مؤسسة الجزائرية للمياه "سيال" مجموعة من الخدمات الرقمية في متناول الزبائن، وعلى رأسها خدمة الدفع الإلكتروني (أ)، وكذا الدفع من خلال المواقع الخاصة (ب)عن طريق تطبيق وكالتي وتطبيق مياهي موب.

أ–خدمة الدفع الإلكتروني(E-paiement):

تم إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني لفواتير استهلاك المياه الشروب لفائدة زبائن شركة الجزائرية للمياه بموجب اتفاقية الشراكة الموقعة بين الشركة والجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية، ومن شأن هذه الاتفاقية[2]، تمكين زبائن الجزائرية للمياه وشركاتها الفرعية عبر التراب الوطني لحاملين للبطاقة البيبنكية الصادرة عن كافة البنوك وكذا البطاقة الذهبية لبريد الجزائر من دفع فواتيرهم الكترونيا عبر الأنترنت من خلال منصة المؤسسة الإلكترونية أو تطبيقها الإلكتروني "مياهي موب"، كم تسمح الاتفاقية بتعميم استعمال أجهزة الدفع الإلكتروني على جميع وكالات الجزائرية للمياه وفروعها الموزعة عبر كامل التراب الوطني كما تشكل هذه الشراكة خطوة جديدة في مسار تعزيز الرقمنة وتعميمها على كافة التعاملات اليومية للمواطنين وهذا في إطار سعي السلطات العليا للبلاد لعصرنة المنظومة المالية والبنكية بشكل أخص وتحسين مؤشرات الشمول المالي بشكل عام[3].

كما أنشأت سيال أيضا منصات للدفع عبر الأنترنت، "فاتورتي"، "بريدي نت" و"بريدي موب"، تسمح للزبائن بدفع فواتيرهم بسرعة وأمان دون الحاجة إلى التنقل، وهذا من أجل توفير قدر أكبر من المرونة الزبائن في دفع فواتيرهم علاوة على استخدام مركز استقبال

[1]– أحمد عبد اللطيف بن عامر، **عصرنة المرافق العمومية في الجزائر**، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، مخبر الصناعات التقليدية، المجلد9، العدد1، مخبر الصناعات التقليدية، جامعة الجزائر3 ، أفريل 2020، ص.ص649، 652.

[2]– تم توقيع هذه الاتفاقية بين شركة الجزائرية للمياه والجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية، ووقع على هذه الاتفاقية كل رئيس الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية، لزهر لطرش والمدير العام لشركة الجزائرية للمياه، "مصطفى رقيق" https://news.radioalgerie.dz/ar/node/26783، تم الاطلاع يوم 15 ماي 2024، الساعة 14:30.

[3]– عليوط سهام، المرجع السابق، ص 279.

هاتفي عملياتي متاح للرد آنيا على طلبات وانشغالات الزبائن[1].

ب– الدفع من خلال المواقع الخاصة:

في إطار الارتقاء بالخدمات المرفقية والرفع من نوعية الخدمات التي تقدمها سواء مؤسسة الجزائرية للمياه أو الشركات المفوضة، تم تبني أنظمة دفع جديدة فضلا عن سعيها لتقديم خدمات مبتكرة لزبائنها، حيث تم اعتماد أنظمة دفع حديثة، تطبيق وكالتي (1) تطبيق مياهي موب(2).

1– تطبيق وكالتي(Wakalati online agency):

تم إطلاق هذه الخدمة عام 2016، وهي عبارة عن وكالة رقمية تهدف إلى تبسيط العلاقة مع الزبائن من خلال تعزيز التفاعل والتواصل الرقمي، يقدم تطبيق وكالتي نفس الخدمات التي تقدمها الوكالة العادية الذي يمكن الزبائن من تسجيل طلبات كطلب توصيل بالشبكة، التحقق من الرصيد، طباعة الفاتورة، ارسال شكوى أو انشغال، إرسال مؤشر العداد وكذا الإبلاغ عن التسربات[2].

2– تطبيق مياهي موب (Miyahimob):

قامت مؤسسة الجزائرية للمياه Algérienne Des Eaux بإطلاق تطبيقها الرسمي للهاتف "مياهي موب MIYAHIMOB"، ودعت المؤسسة الجزائرية للمياه زبائنها في بيان إلى التعرف على الخدمة الجديدة المتمثلة في تطبيق مياهي موب، وكذا سعي الجزائرية للمياه لتحسين خدماتها العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، تطبيق "مياهي موب" هو أول تطبيق رسمي لمؤسسة الجزائرية للمياه والذي تقدم المؤسسة من خلاله عدة خدمات يمكن للزبون الحصول عليها من خلال استخدام هاتفه فقط[3].

[1]– https://seaal.dz/services-clients/، تم الاطلاع يوم 17 ماي 2024، الساعة 11:51.

https://seaal.dz/services-clients/، تم الاطلاع يوم 17 ماي 2024، الساعة11:51.

[3] – https://www.almahous1.com/2023/01/algerienne-des-eaux-MiyahiMob-application.html تم الاطلاع يوم 15 ماي 2024، الساعة13:40.

في إطار اهتمامها بكل شرائح زبائنها، قامت مؤسسة SEAAL بإطلاق مشروع خدمة "فاتورة براي"، وهذه الخدمة موجهة لضعاف البصر أو المكفوفين من زبائن المؤسسة وهي سابقة فريدة من نوعها في الجزائر[1].

الفرع الثاني– وضع تدابير لتسوية منازعات اشتراك مياه الشرب:

قد تنشأ خلال تنفيذ عقد الاشتراك نزاعات مختلفة بين المستهلك وصاحب الامتياز تتعلق بالخدمة محل العقد، تقتضي وضع سبل وآليات لحل هذه النزاعات من أجل حماية الحقوق الناتجة عن هذا العقد، فللمستهلك أن يلجأ إلى الطعون الودية (الفقرة الأولى)، ومن ثم له أن يلجأ إلى الطعون القضائية (الفقرة الثانية) في حالة عدم الرضا عن نتيجة المنازعة.

الفقرة الأولى– الطعون الودية لمشترك مياه الشرب:

تمر التسوية الإدارية للنزاع الذي ينشأ بين طرفي عقد الاشتراك بمرحلتين، أين يقدم المستهلك شكواه لدى صاحب امتياز الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب (أولا)، فإن لم يكن الرد مقنعا جاز للمستهلكين اللجوء إلى تقديم طعن أمام سلطة ضبط خدمات المياه[2] (ثانيا).

أولا– تقديم شكوى لدى صاحب الامتياز:

يحق للمستهلك في حالة عدم الرضا عن الخدمات التي يقدمها صاحب الامتياز التقدم بشكوى لدى الفروع أو الوكالات التجارية التي ينتمي إليها، وهذا مهما كانت طبيعة الشكوى ذات طابع تقني أو تجاري أو إداري مثل خطأ في الفوترة، أو انقطاعات متكررة في التزويد بالمياه، أو عدم قراءة مؤشر العداد أو وجود عطب على مستواه، أو إعادة التزويد بالمياه بعد قطعه، حدوث تسربات...الخ.

يجب أن تقدم شكوى بصورة مسبقة لصاحب الامتياز، وهو ما تقتضيه معالجة

[1]– عليوط سهام، المرجع السابق، ص279.

[2]– المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 08–303 المؤرخ في 2008/09/27 يحدد صلاحيات وكذا قواعد تنظيم سلطة ضبط الخدمات العمومية للمياه وعملها، ج.ر، العدد 56، مؤرخ في 2008/09/28.

الشكاوى على مستوى إدارة العلاقات مع الزبائن، وتكون مصحوبة بجميع الوثائق الضرورية في حال عدم رضا الزبون عن نتيجة شكواه له أن يطعن أمام مديرية الموارد المائية فإذا لم تقنعه نتيجة معالجة شكواه، يمكنه أن يقدم طعن أمام وزارة الموارد المائية، عن طريق المنصة الرقمية عبر موقعها الإلكتروني لتلقي شكاوى المواطنين المتعلقة بالتزويد بالمياه وكذا الدفع الإلكتروني للفواتير وقضايا أخرى[1].

ثانيا– تقديم طعن أمام سلطة ضبط خدمات المياه:

قصد حماية خاصة لمصالح المستهلك، تتولى سلطة ضبط المياه السهر على ضمان حقوقهم فيما يخص التموين والنوعية واستمرارية الخدمة المتعلقة بمياه الشرب، لهذا تضطلع مهمتها بدراسة شكاوى المستهلكين، وصياغة كل التوصيات المناسبة، كما تضطلع بمهمة الفصل في النزاعات التي قد تحدث بين الشركات والمؤسسات المكلفة بمرفق المياه وزبائنها خصوصا بعد دخول شركات أجنبية للاستثمار في قطاع المياه[2].

الملاحظ أن الصلاحيات الممنوحة لسلطة ضبط المياه فيما يخص دراسة شكاوى المشتركين، أنها لا تتمتع بأهم صلاحية تمتلكها باقي سلطات الضبط وهي توقيع العقوبات على الأعوان الذين ينتهكون القواعد القانونية، ولا تملك حتى سلطة تسوية النزاعات بين الأعوان والمستهلكين، فقد قزم المشرع من صلاحيات سلطة ضبط الخدمات العمومية للمياه وتركها مجرد توصيات، عندما تم الغاء النص التطبيقي لها، إذًا فما جدوى دراسة شكاوى الزبائن إذا لم تقترن بالفصل في المنازعة.

لعل نموذج الضبط المتبنى في القطاعات الشبكية الأخرى غير ممكن في مرفق المياه نظرا لخصوصية هذا القطاع، وبالنظر إلى تنوع طرق تسييره التي تتراوح بين التسيير المباشر، منح امتياز الخدمة العمومية للمياه والتفويض، لأن التوفيق بين الضبط الوطني الذي تمارسه سلطة ضبط المياه بصفتها سلطة إدارية مستقلة وبين استقلالية الهيئات المحلية

[1]– https://www.mwri.gov.eg/، تم الاطلاع يوم 29 أفريل 2024، الساعة 19:15.

[2]– بوضياف قدور، المرجع السابق، ص229.

كالبلدية التي تمارس صلاحيات التزويد بمياه الشرب التي تقوم بعملية الضبط وفقا لما منحها القانون والتنظيم من اختصاصات وسلطات[1].

الأهم مما سبق ذكره، أن المرسوم التنفيذي رقم 18-163[2] تضمن في أحكامه صراحة إلغاء وجود سلطة ضبط المياه، وتحويل ممتلكاتها والتزاماتها ومستخدميها إلى الوزارة المكلفة بالموارد المائية[3].

أثار المرسوم المذكور عدة إشكالات قانونية، منها خرق قاعدة تدرج القوانين عندما خول اختصاصات سلطة الضبط لهيئة أخرى (وزارة الموارد المائية)، في حين أنها تتمتع بها بموجب نص تشريعي والذي جعل من سلطة ضبط الخدمات العمومية عديمة الجدوى ولا فائدة ترجى من وجودها، ناهيك عن أنّ السلطة موجودة من الناحية القانونية في نص قانون المياه، لكنها لا تتمتع بأية صلاحيات، وهو ما يضعف من ضمانات المستهلك في تحصيل حقوقه في مواجهة صاحب الامتياز[4].

الفقرة الثانية– الطعون القضائية لمشترك مياه الشرب:

تكتسي منازعات عقد اشتراك مياه الشرب وضعية خاصة، بحيث يوجد المشترك في وضعية تعاقدية مع المزود يحكمها القانون الخاص وتخضع بذلك النزاعات الناشئة بمناسبة هذه العلاقة لاختصاص القاضي العادي (أولا)، كما يمكن أن تكتسي العلاقة الناشئة بين المرفق ومستعمليه بمناسبة تنظيم هذا المرفق طابعا تنظيميا، إذ يحكمها قواعد القانون العام ويخضع كل ما يثور من نزاعات في إطار هذه العلاقة لاختصاص القاضي الإداري (ثانيا).

---

[1]– عيساوي عز الدين ، المرجع السابق، ص.ص82، 81.

[2]– المرسوم التنفيذي رقم 18-163 مؤرخ في 14 جوان 2018، يتضمن إلغاء المرسوم التنفيذي رقم 08-303 المؤرخ في 27 سبتمبر 2008 الذي يحدد صلاحيات وكذا قواعد تنظيم سلطة الخدمات العمومية للمياه وعملها، ج.ر، العدد 36 مؤرخ في 17 جوان 2018.

[3]– إزريل الكاهنة، نحو **تراجع من السلطات الإدارية المستقلة الضابطة للنشاط الاقتصادي**، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد11، العدد1، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية– الجزائر، سنة 2020، ص483.

[4]– بري إفريقيا، المرجع السابق، ص 104.

أولا- اختصاص القضاء العادي بتسوية نزاع صاحب الامتياز بالمنتفعين:

المستعمل هو الشخص الذي يستفيد من الخدمة التي يقدمها مرفق المياه بصفة فعلية وتقنيا هو الموقع على العقد الذي أبرمه مع المرفق، بالإضافة إلى كونه في مركز تعاقدي تحكمه قواعد القانون الخاص، وطبقا للمعيار العضوي المعتمد لانتفاء وجود شخص عام كطرف في العلاقة، فإن القاضي العادي هو من يختص بالفصل في المنازعات القائمة مع صاحب الامتياز والمستهلك، وذلك على اعتبار أن العقود المبرمة بين الطرفين في الأصل عقود خاصة وليست عقودا إدارية[1].

يبقى اختصاص القاضي العادي بالفصل في المنازعات بين صاحب الامتياز والمستهلكين المنتفعين من خدماتها قائما، وإن كانت نتيجة الاخلال بالتزامات تجد مصدرها مباشرة في دفتر الشروط، كأن يخل بالالتزامات المنصوص عليها مثل الإخلال بشروط التموين، أو التموين بمياه غير صالحة، وحالات تكرار انقطاع المياه.

ثانيا- اختصاص القضاء الإداري بتسوية النزاع بين الإدارة المفوضة والمنتفعين:

لعل من أهم الواجبات الملقاة على عاتق السلطة الإدارية رقابة المفوض له، والتي تعتبر في نفس الوقت من أهم وسائل ضمان حقوق المستهلك المستفيد من المرفق العمومي لمياه الشرب، فالهدف الأساسي من هذه الرقابة هو تحقق السلطة الإدارية من مدى احترام المتعاقد معها للشروط المتفق عليها، فالتزام المستعمل باحترام قواعد تنظيم وتشغيل المرفق العمومي للمياه، وما تقتضيها المصلحة العامة والقابلة للتعديلات تفرض نفسها على الجميع مثل تعديل التسعيرات، شروط الاستفادة من الخدمة، قواعد الأولوية في التموين بماء الشرب تنظيم أوقات فتح وغلق المرفق وطريقة تصرف المستعملين...الخ.

يخضع المستهلك في إطار تطبيق هذه القواعد لأحكام القانون العام حتى وإن كانت

[1]- تنص المادة 800 من القانون رقم 08-09 على أن: "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 الإداري طرفا فيها".

صادرة من شخص خاص، فهي تعبر عن امتيازات السلطة العامة التي يملكها المسير ويحق للمستعمل في هذه الحالة اللجوء للقاضي الإداري بهدف الطعن في مشروعية هذه القواعد وخاصة إذا كانت تتضمن أحكام تمس بالمبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام.

تأسيسا على ذلك فأي تقصير من الإدارة في استعمال سلطتها ضد الشركة المفوضة يحق للمستهلك بمناسبة الحق المقرر له من مرفق المياه، ضمان حقه في الانتفاع بالخدمات التي يقدمها، كما يحق له رفع دعوى تجاوز السلطة ضد الإدارة والتي تكون أمام القضاء الإداري بمناسبة خرقها للأحكام المتفق عليها في دفتر الشروط، وتخضع الإدارة طبقا لذلك للرقابة على المشروعية بصفتها شخص معنوي عام.

المطلب الثاني– حق المشترك في استمرار خدمة التزود بمياه الشرب:

باعتبار مياه الشرب من المتطلبات الضرورية اليومية التي لا يمكن للمستهلك الاستغناء عنها، فإن مقدم الخدمة ملزم بإشباع الحاجيات العامة للمستهلك من خلال ضمان استمرارية تزويده بها (الفرع الأول)، دون أي انقطاع غير مبرر أو تعطيل في سير هذا المرفق العمومي تفاديا للأضرار التي يمكن أن تلحق بالمستهلك، مما يترتب على ذلك مسؤولية صاحب الامتياز عن انقطاع التزويد بهذه المادة الحيوية (الفرع الثاني).

الفرع الأول– حق المشترك في استمرارية التزويد بمياه الشرب:

يقصد بالاستمرارية تقديم الخدمة بصورة دائمة دون انقطاع[1]، علما أن مضمون الاستمرارية ليس واحدا في جميع المرافق العامة فقد يعني لدى البعض التشغيل الدائم والمتواصل، ويعني لدى البعض الآخر العمل المستمر وفقا لدوام وتوقيت محدد، وبالنسبة للخدمة العمومية لمياه الشرب، يرتبط هذا المبدأ بتقديم خدمة دون انقطاع إلا في حالات محددة ومبررة، فالمرافق العامة تنشئها الدولة التي تعمل بانتظام واضطراد تتعلق بتقديم

[1]- COURBIS Camille, La délégation des services publics d'eau potable: un mode de gestion efficace (Le cas de la distribution d'eau en France, à travers l'exemple du contrat de délégation de service public de la ville de Lyon avec Veolia), 4éme année d'IEP: Séminaire "Services publics et sphère privée: les nouveaux partenariats " université LUMIERE LYON2, 2008, p.15.

خدمات للمواطنين لإشباع حاجتهم[1] مهما كانت الظروف، واي خلل او اضطراب أو توقف في سير المرفق العمومي للمياه يؤدي إلى شلل، يؤثر سلبا على تلبية احتياجات المنتفعين[2]وتوقف الحياة العامة في المجتمع.

بناءً على هذا المبدأ، يجب على صاحب الامتياز أن يلتزم بضمان استمرارية خدمة التزود بمياه الشرب، وذلك من خلال تفادي الانقطاعات أو التقليل منها (الفقرة الأولى) وكذلك الالتزام بصيانة المنشآت والهياكل (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- تفادي انقطاع التزويد بمياه الشرب أو التقليل منه:

من بين الممارسات التي تضر بالمستهلك توجد حالات انقطاع التزود بالماء لاسيما في فصل الصيف، فإذا كان أهم التزام يقع على عاتق مورد الماء هو تزويد المشتركين بانتظام بالماء، فإن ما نلاحظه في كثير من الأحيان هو تكرار حالات انقطاع تزويد المشتركين، مع حرص المورد على إعفائه من أي مسؤولية لاسيما إذا كان الانقطاع نتيجة نقص حجم عمليات الماء لدى الموزع، ويعود الانقطاع في بعض الأحيان للأعوان المكلفين بالضخ، فهم بحاجة لإعادة تكوين، فدورهم ليس فقط الضغط على زر التشغيل والتوقيف بل يتطلب الأمر القاء نظرة يومية على التجهيزات وتدوين ملاحظات والتبليغ عن أي خلل...الخ.

إن تقديم هذه الخدمات ينبغي أن يتم على مدار اليوم ولمدة أربع وعشرين ساعة حتى وإن تطلب الأمر توظيف عدد كافي من الأعوان لتحقيق خدمة نوعية، وخاصة أن مشكل التزويد بالماء الصالح للشرب مطروح حتى في الولايات التي تتوفر على السدود الممتلئة وهو ما يعني ضرورة استمرارية المرفق العام في تقديم خدماته بشكل مستمر ودون انقطاع لكل الزبائن لقد جعلت هذه الخاصية من مبدأ الاستمرارية في تقديم هذه الخدمة من أهم المبادئ

[1]- محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2012، ص288.

[2]- سليمان حاج عزام، **دور المبادئ العامة للمرفق العام المفوض في حماية حقوق المنتفعين**، مجلة الحقوق والحريات العدد6، جامعة محمد بوضياف، المسيلة- الجزائر، 2018، ص138.

التي يجب احترامها بموجب عقد الامتياز المبرم بين مقدم الخدمة والمشترك[1].

وبما أن الهدف من المرفق العمومي للمياه هو تأدية خدمة أساسية للجمهور، وكونهم لا يتخذون احتياطات لتزويد أنفسهم بالماء الصالح للشرب والاحتفاظ به في منازلهم إلا بالاعتماد على قطاع خدمات المياه، فقد كانت أول قاعدة حكمت سير المرافق العامة هي انتظامها في سيرها دون انقطاع، حيث يجد المنتفع الخدمة التي يؤديها المرفق، مسيرة في الموعد والمكان المتعارف عليه أداءها فيه[2]، ضمانا لحسن سير المرفق العمومي للمياه.

غير أن القانون قد خول لصاحب الامتياز أن يقطع أو يخفض توفير المياه للمستعملين لأسباب عديدة مثل التصليح أو التعديل في نظام التزويد بماء الشرب[3]، حيث نص صراحة على الحالات التي يمكن فيها قطع التزويد بالماء وذلك بموجب المادة 25 من دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب عن طرق الامتياز والمتمثلة في:

- **حالة القوة القاهرة:** بمفهوم التشريع والتنظيم المعمول بهما.
- **الانقطاع الاستعجالي:** في حالة عملية إصلاح في الشبكة أو حوادث تتطلب تدخل فوري...كما تم الإشارة إليه سابقا.
- **الانقطاع الخاص:** وذلك في حالة القيام بأشغال التدعيم والتحسين والتوسيع أو تجديد التوصيلات...الخ.

تجدر الإشارة إلى أن الانقطاع يجب ألا يحدث إلاّ بعد إعلام المشتركين قبل يومين على الأقل، كما أن الاستمرارية لا تعني التزويد فقط، بل بالكمية والنوعية اللازمة والضغط المناسب، وإذا كانت الاستمرارية على قدر كبير من الأهمية بالنسبة لجميع الخدمات فإنها

[1]– المادة 1/13 من دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب.

[2]– زياني اسماعيل، الاستغلال الخاص للأملاك الوطنية– عقد الامتياز نموذجا–، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، جامعة العربي التبسي– تبسة، الجزائر، 2015–2016، ص29.

[3]– المادة 27 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب.

أكثر أهمية بالنسبة للخدمة العمومية لمياه الشرب، وذلك نظرا لطبيعتها الحيوية وارتباطها ارتباطا مباشرا بمختلف جوانب حياة الإنسان.

الفقرة الثانية- الالتزام بصيانة المنشآت والهياكل:

يكلف صاحب امتياز الخدمة العمومية للماء في إطار الحدود الإقليمية للامتياز باستغلال المنشآت والهياكل التابعة للأملاك العمومية، وصيانتها وتجديدها وإعادة تأهيلها وتطويرها[1]، حيث يلتزم بصيانة كل من عدادات المياه (أولا)، وصيانة الشبكة الخارجية للتوزيع (ثانيا).

أولا- الالتزام بوضع وبصيانة عدادات المياه:

يتولى مقدم الخدمة توفير الماء بالعدادات التي تعمل على قياس كميات المياه الموزعة على المشتركين، بحيث يتم تزويدهم بعدادات من نوع ونموذج تصادق عليهما الهيئات المؤهلة، كما يقوم صاحب الامتياز بصيانتها من مراقبة وإبدال... إلخ، على نفقة المشتركين حسب شروط تنظيم الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب[2]، إن عدادات المياه تبقى ملكا لصاحب الامتياز الذي يقوم بتأجيرها للزبائن بمجرد إبرام عقود الاشتراك في الخدمة.

حفاظا على أمن وسلامة كل من الزبون والشبكة الخارجية، يتم تركيب عداد المياه في مكان آمن ينجزه المشترك في الجهة الخارجية للملكية طبقا للمواصفات التقنية التي يحددها صاحب الامتياز، وكذا تقريبه بقدر ما يمكن من حدود الملك العام، بحيث يكون الوصول إليه سهلا في كل وقت من طرف عمال المؤسسة تحسبا لأي تدخل[3]، وعلاوة على ذلك يمكن لهذه الأخيرة رفض تركيب العداد في حالة عدم مطابقة المكان للمعايير المطلوبة.

يقع على عاتق المشترك حماية العداد ضد كل نوع من الإتلاف، لاسيما ضد

---

[1]- المادة 102 من القانون 05-12.

[2]- المادة 20 من دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب عن طريق الامتياز.

[3]- المادتان 11،12 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب.

الصدمات والاهتزازات والتقلبات الجوية، كما يكون مسؤولا عن أي إتلاف قد يحصل للعداد بسبب إهماله، كما لا يجوز للمشترك فك العداد أو نقله من مكانه أو التصرف فيه بأي صورة من الصور بعد تركيبه إلا بموافقة السلطة ووفق الشروط والمواصفات المقررة منها.

تأخذ الاشتراكات التي تسجلها عدادات المياه كل ثلاثة أشهر بالنسبة للمستعملين من فئة الأسر، إذ تعد الكشوف وتسلم للمشتركين[1].

ثانيا– صيانة الشبكة الخارجية للتوزيع:

يعتمد المرفق العمومي للتزويد بمياه الشرب في نشاطاته على معدات ووسائل يتعين أن تظل جاهزة في كل وقت من أجل أداء وظيفتها على أحسن ما يرام، فضمان استمرارية عملها يرتكز على جاهزية الوسائل والمعدات والآليات التي يستخدمها هذا المرفق[2]، لذلك يضمن صاحب الامتياز وعلى عاتقه استغلال وصيانة منشآت وهياكل الإنتاج والنقل والتخزين والضخ التابعة للنطاق الممنوح، وذلك وفقا للتعليمات التقنية واليدوية للاستغلال الوارد في الجرد المعين بمفهوم أحكام المادة 7، التي وفرتها له السلطة المانحة للامتياز لضمان الاحتفاظ بهم وحماية نوعية المياه[3]، وقد تم التأكيد على هذا الالتزام بموجب قانون المياه 05–12 من خلال نص المادة 102 منه[4].

تجدر الإشارة إلى أنه في حالة عدم تمكن صاحب الامتياز من صيانة المنشآت والهياكل تنفذ السلطة المانحة للامتياز تلقائيا وعلى عاتق صاحب الامتياز الأشغال الضرورية لسير الخدمة.

---

[1]– المادتان13، 16 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب.

[2]– بلفار شوقي، عقد الامتياز في مجال تسيير مرفق الكهرباء والغاز في ظل الاقتصاد الحر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، حقوق في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022–2023.

[3]– المادة 15 من دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب عن طريق الامتياز.

[4]– تنص المادة 102 من القانون رقم 05–12 على أنه: "يكلف صاحب امتياز الخدمة العمومية للماء والتطهير في إطار الحدود الإقليمية للامتياز باستغلال المنشآت والهياكل التابعة للأملاك العمومية الاصطناعية للماء وصيانتها وتجديدها وإعادة تأهيلها وتطويرها...".

كما يتولى صاحب الامتياز إعداد برنامج تقديري سنوي لصيانة المنشآت وهياكل الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب وتلتزم بتقديمه للسلطة المانحة للامتياز للمصادقة عليه[1].

علاوة على ذلك، فإنه يقع على عاتق صاحب الامتياز تغطية المسؤولية المدنية لمجموع منشآت وتجهيزات الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب الممنوحة بوثيقة التأمين لمختلف الأضرار التي قد تلحق الأطراف بسبب عقد الامتياز[2].

الفرع الثاني- حق المشترك في التعويض عن انقطاع خدمة مياه الشرب:

يهدف المستهلك من إبرام عقد اشتراك مياه الشرب الحصول على خدمة تستجيب لمتطلباته ورغباته المشروعة، ويكون صاحب الامتياز مسؤولا عن أي عيب قد يلحق بالخدمة ويتسبب في إلحاق الضرر بالمشترك، إذ يحق لهذا الأخير اللجوء إلى الضمان من خلال إمكانية مطالبة صاحب الامتياز بالتعويض عن الأضرار اللاحقة به (الفقرة الأولى) إلا أنه هناك توجد حالات يعفى فيها صاحب الامتياز من تحمل المسؤولية (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- التعويض عن الأضرار اللاحقة بالمشتركين:

إن الانقطاعات المستمرة للخدمة نتيجة الأعطال المتكررة في تجهيزات وشبكات توصيل مياه الشرب نظرا لقدمها وضعف صيانتها، وما يزيد تعقيد الوضع هو بطء عمليات التدخل التي تقوم بها المصالح البلدية لتصليح الأعطال نظرا لقلة الإمكانيات من جهة والثقل الإداري في تسجيل العمليات اللازمة لهذا التدخل في ميزانية البلدية، من جهة أخرى تتكرر هذه الظاهرة خاصة مع دخول فصل الصيف وزيادة الحاجة لمياه الشرب، وقد يلجا مقدم الخدمة إلى تزويد المصانع والمقاولين على حساب مستهلكي المنازل بتواطؤ مع مستخدمي المرفق العمومي للمياه.

[1]- المادة 17 من دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بالماء الصالح للشرب.

[2]- المادة 4 من دفتر الشروط النموذجي لتسيير الخدمة العمومية للتزويد بالماء الصالح للشرب .

أمام هذه الأزمة يلجأ العديد من المستهلكين إلى الصهاريج الخاصة للتزويد بمياه الشرب، والتي لا يعلمون مصدرها ومدى صلاحيتها للشرب، والتي يستغل أصحابها حاجة الناس ليقوموا ببيعها بأضعاف سعرها، وهذا مؤشر لكثرة الإقبال عليها وتزايد الطلبات عليها مما يرتب أعباء إضافية على المستهلكين في ظل غياب الرقابة من طرف السلطات المعنية.

إذ يحق للمشتركين المطالبة بتعويضات عن أضرار انقطاع المياه الشروب، كما يحق لهم التقدم بطلب التعويضات عن الأضرار والآثار التي لحقت بهم لعدم توفير الخدمة ومطالبة وزارة الموارد المائية بفتح تحقيق مع والي المنطقة المعنية التي حدث فيها الانقطاع ومحاسبة المسؤول عن ذلك، وإذا لم يحدث ذلك يتقدم المتضررون إلى القضاء العادي حتى يتم تعويضهم وعدم تكرار مثل هذا الأمر.

يقع على عاتق وزارة الموارد المائية المسؤولية الأكبر عن هذا الوضع، والمفروض أن الإدارة تعنى بمشاكل المشتركين البسطاء في سبيل حصولهم على مياه الشرب وتوفيره ومحاسبة المقصر والمتسبب في هذا الوضع الذي يتكرر كل عام، بالإضافة إلى وضع حل جذري بعدم تكرار ذلك والتلاعب بحقوق المواطن الموزع بين مانح الامتياز من جهة وصاحب الامتياز من جهة أخرى، بداية بوضع خطط بديلة لأي ظرف كان مثل أعمال الصيانة والرقابة التي تقوم بها عادة.

الفقرة الثانية– إعفاء صاحب الامتياز من مسؤولية انقطاع الخدمة:

باعتبار مياه الشرب مادة حيوية من الخدمات الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها، فإن أي انقطاع أو تذبذب في التزويد بها قد يلحق الكثير من الأضرار بالمستهل كما يستوجب احلال مسؤولية صاحب الامتياز عنها، بتحمله عبء التعويض الأضرار الناتجة عن هذا الانقطاع، غير أن القانون أعفى هذا الأخير من تحمل المسؤولية فيما يخص الأضرار الناتجة عن الانقطاعات التي يمكن أن تطرأ في حالات بسبب القوة القاهرة (أولا) أو بسبب خطأ من المستهلك المضرور (ثانيا).

أولا– الإعفاء من المسؤولية بسبب القوة القاهرة:

وردت الإشارة إلى أن القوة القاهرة كسبب للإعفاء من المسؤولية ضمن نصوص القانون المدني من خلال نص المادة 127 منه التي تنص على أنه "إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث فجائي أو قوة قاهرة أو خطأ صدر من المضرور أو خطأ من الغير كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر ما لم يوجد نص قانوني أو اتفاق يخالف ذلك"، كما أشار إليها قانون الإجراءات المدنية والإدارية في المادة 322 منه[1] في حين نصت المادة 1148 من القانون المدني الفرنسي على أن "لا يكون هناك محل للتعويض والفوائد إذا منع المدين من الإعطاء أو من القيام بما هو مكلف بعمله، أو من عمل ما هو محظور عليه بفعل قوة قاهرة أو حادث..."[2].

يعفى صاحب الامتياز، استنادا لما سبق ذكره، من المسؤولية العقدية عن الأضرار التي تصيب المستهلك في حالة انقطاع التزويد بمياه الشرب بسبب حادث فجائي أو قوة قاهرة لا يد له فيه، ومن بين هذه الحالات مثلا:

– حالة حدوث كوارث طبيعية: كالفيضانات، الزلازل...الخ.

– حالة حدوث تسربات في القنوات الرئيسية للتزويد بالمياه الشروب.

– حالة انزلاق في التربة وما تسببه في اختلاط مياه الشرب النظيفة مع مياه الصرف الصحي.

ثانيا– الإعفاء من المسؤولية بسبب خطأ المضرور:

يكون الخطأ في هذه الحالة من المستهلك شخصيا، دون أن يكون لمورد المياه يد فيه على أن يثبت هذا الأخير أن الضرر الذي لحق بالمضرور ناتج عن خطا المضرور نفسه.

---

[1]– القانون رقم 08–09 مؤرخ في 25 فبراير 2008، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإداري، ج.ر، العدد21، مؤرخ في 23 أفريل 2008.

[2]– فودة عبد الحكيم، آثار الظروف الطارئة والقوة القاهرة على الأعمال القانونية، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر 1999، ص169.

وقد نصت المادة 29 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب سالف الذكر تحت عنوان المنوعات المختلفة على الحالات التي يتم فيها قطع التزويد بمياه الشرب عن المستهلكين والتي تتمثل فيما يلي[1]:

– استعمال المياه لأغراض أخرى غير التي وردت في عقد التوصيل.

– توزيع المياه للغير إلا في حالة الحرائق.

– حدوث سرقة في التوصيلات عن طريق الأخذ من القنوات العمومية إلى غاية العداد.

– تعديل وضع العداد وإعاقة عمله أو كسر ختم الرصاص.

– استعمال المفاتيح الخاصة بأعوان صاحب الامتياز، والاحتفاظ بها بحوزته، أو نسخ مفاتيح مشابهة لتشغيل الحنفيات الموضوعة على طول الشبكة.

– الربط المباشر بجهاز فردي للضخ أو زيادة الضغط مع الشبكات التي يسيرها صاحب الامتياز أو مع قنوات التوزيع الخاصة بالبنايات أو التجزئات.

إذ تعتبر هذه الحالات مخالفات في حالة ارتكابها من طرف المستهلك بموجب عقد اشتراك مياه الشرب تخول لصاحب الامتياز قطع التزويد عن المشتركين دون إمكانية تحميله المسؤولية عن ذلك.

المبحث الثاني– حماية المستهلك بمناسبة تقديم خدمة مياه الشرب:

بالنظر إلى الممارسات التي قد يلجأ إليها المورد المائي تحت هاجس تحقيق أغراض ربحية ولو هامشية بغض النظر عن النتائج التي يمكن أن تلحق بمستهلكي مياه الشرب لاسيما الإدراك بمدى أهمية هذه المادة الحيوية لحياة الأفراد، اقتضى الأمر التدخل بوضع نظم قانونية وقائية باحترام المواصفات والمقاييس القانونية واللوائح الفنية واحترام حق المستهلك في مياه امنة ومطابقة للمواصفات (المطلب الأول)، كما وفرت النصوص المؤطرة لعقد الاشتراك في الخدمة حرصا على استمرارية العقد، ولتفادي الفسخ التلقائي من خلال

[1]– المادة 29 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب.

اللجوء إلى الطعن بشقيه (المطلب الثاني).

المطلب الأول– حق المشترك في خدمة مياه الشرب آمنة ومطابقة للمواصفات:

يفترض التزام صاحب امتياز خدمة مياه الشرب بتقديم منتوج مستوف لكافة المعايير والمواصفات حماية للمصالح الاقتصادية للمستهلكين (الفرع الأول)، ما يستتبع أن تتوفر على الأمن بالنظر إلى الاستعمال المشروع المنتظر منها وألا يلحق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه (الفرع الثاني)، وذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين تحت طائلة المسؤولية.

الفرع الأول– مطابقة مياه الشرب للمواصفات والمقاييس:

تمنع نصوص قانون الاستهلاك على المتدخلين عرض منتوجات أو تقديم خدمات غير مطابقة لما يتم الاتفاق عليه، وتتعلق المطابقة بالمواصفات القياسية، وإلى جانب ذلك تضمنت نصوص قانون المياه من جهتها مجموعة من التدابير وجب مراعاتها لضمان مطابقة مأمونة تحقيقا لسلامة وصحة المستهلك (الفقرة الأولى)، من خلال تقديم خدمات ذات نوعية وجودة تكون مستوياتها مطابقة للمقاييس الدولية (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى– تقدير مطابقة مياه الشرب في عقد الاشتراك:

ترتبط المطابقة بجودة خدمة مياه الشرب باعتبارها حق جوهري للمستهلك وعاملا حاسما في رضا الزبائن اتجاه المؤسسات المقدمة للخدمة.

أولا– التعريف بالمطابقة في قانون المياه:

يتم تقدير المطابقة من منظورين، هما منظور مقدمها وتتمثل في مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا والتي تهدف إلى حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك[1]، أما من منظور المستفيد منها فهي ملاءمة هذه الخدمة للرغبات المشروعة للمستهلكين المتوقعة في

[1]– بودالي محمد، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة، دراسة مقارنة بين القانونين الفرنسي والجزائري، الطبعة الأولى، دار الفجر، مصر، د.س.ن، ص89.

ظروف مماثلة لمعيار الرجل العادي، حيث لا ينظر غير المتوقع كما أنه لا يفرط فيما هو متوقع.

أ- تكريس المطابقة في القانون رقم 05-12:

تم إيراد أحكام المياه المخصصة للاستعمال الغذائي ضمن الفصل الثاني بعنوان أحكام خاصة بالتزويد بالماء الشروب من المادة 111 إلى المادة 117 من القانون المتعلق بالمياه[1]، ويمكن القول أن أغلب أحكامها تعتبر ضمانات قانونية للمطابقة الهدف منها تخويل المستهلك الحصول على مياه صالحة للشرب؛ لهذا تم الزام كل شخص طبيعي أو معنوي خاضع للقانون العام أو الخاص يزود بالماء الموجه للاستهلاك البشري ضمان مطابقة هذا الماء مع معايير الشرب و/أو النوعية المحددة وفق الشروط وترخيص سابق من الإدارة وذلك حسب الشروط المحددة بنص تنظيمي، يمكن اختصار أهمها:

- لائحة المضافات والكواشف وطرق المعالجة والمواد الأخرى، وكذا الجرعات القصوى المسموح بها في انتاج الماء الصالح للشرب.
- لائحة المواد المستعملة مباشرة أو التي تدخل في تصنيع أنابيب ولوازم إيصال الماء الصالح للشرب داخل البنايات.

ب- متطلبات الجودة في دفتر شروط صاحب الامتياز:

بالنظر إلى العناصر التي يجب احترامها عند استغلال الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب من حيث نوعية الخدمة والوفرة ولنفس الغرض، وفقا للمادة 13 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب الملحق بالمرسوم التنفيذي 08-54، يلتزم صاحب الامتياز أن يؤمن المراقبة الذاتية لنوعية المياه الموزعة.

لتحقيق ذلك، يتم الإشهاد على المراقبة المنجزة على نفقة مقدم الخدمة من طرف الهيئة الجزائرية للاعتماد "**آلجيراك Algerac**" مختبر معتمد من طرف الدولة، وتحدد كيفية

[1]- القانون رقم 05-12 المتعلق بالمياه.

مطابقة جودة المياه من طرف المتدخل وشروط اعتماد المختبرات[1].

تحدد مراقبة جودة الماء وشروط انتاجه ومعالجته ونقله وتوزيعه بنص تنظيمي، كما ننوه إلى أن معايير مطابقة المياه الموجهة للاستهلاك البشري لا تنطبق على المياه الموزعة عبر الصهاريج.

ثانيا– ارتباط المطابقة بنشاط التقييس:

التقييس هو ذلك النشاط الذي يتم من خلاله وضع قواعد وأحكام تكون شاملة لمواجهة المخاطر والأضرار التي تنجم عن المنتوجات، فتحسين نوعية الخدمات المقدمة تعتبر طلب الأهداف التي وجدت من أجلها المواصفات القياسية، فمثلا عملية تحديد مواصفات الخدمات والمواد قبل وأثناء عملية الإنتاج والتسويق، وحتى مرحلة وصولها إلى المنتج النهائي، من خلال اتباع مواصفات في الإنتاج، يعني مراعاة الدقة التامة في اختيار أنسب وأصلح العمليات وأفضل الظروف لإنتاج سلعة بخصائص مطلوبة، ويعد هذا ضمانا قويا بمستوى عالي من الجودة مقبولة محليا وعالميا على السواء.

من أهم المنظمات العالمية التي انظمت إليها الجزائر توجد المنظمة الدولية للتقييس **(ISO)** ومنظمات لا تقل أهمية عنها في مجال تقييس المياه.

أ– معايير تقييس المياه حسب المنظمة الدولية للتقييس (ISO):

في إطار المواصفات التي وضعتها لتحسين أداء مرفق المياه وضمان الجودة حددت أهداف تسيير خدمات المياه والصرف الصحي في النقاط التالية:

– **تلبية احتياجات المستهلكين وتوقعاتهم:** إذ ينبغي الاستجابة لطلب المستهلكين على المياه والصرف الصحي بالكمية والنوعية المطلوبة.

– **حماية الصحة العامة:** نظرا للآثار الخارجية لخدمات المياه والصرف الصحي على

[1]– المادة 2/2 من القانون رقم 04–04 مؤرخ في 23 يونيو 2004، يتعلق بالتقييس، ج.ر، العدد 41، مؤرخ في 27 يونيو 2004.

الصحة العامة، فإنه يجب تسيير الخدمة بشكل يضمن حماية الصحة العامة من خلال توفير إمدادات المياه بالكمية والنوعية المناسبة، كما تنطوي حماية الصحة العامة أيضا على التخلص الآمن من المياه المستعملة، إذ يجب إخضاعها إلى مستويات مقبولة من المعالجة قبل إعادتها للوسط الطبيعي.

– **تقديم الخدمة في ظل الظروف الطبيعية الطارئة:** أي ضمان استمرارية الخدمة مهما كانت الظروف مع إعادة الخدمة في أسرع وقت ممكن في حالة حدوث انقطاعات.

– **حماية البيئة:** من خلال التقليل من الآثار السلبية على البيئة ومعالجتها في حال حدوثها، قد يكون تلوث ناتج عن صرف صحي غير ملائم، أو استنزاف للمياه من مختلف المصادر(سطحية أو جوفية)، إلى جانب مخلفات إنشاء البنية التحتية للخدمة.

– **استدامة المرافق المقدمة للخدمة:** من خلال المحافظة على الأصول والبنية التحتية لضمان استمرارية تقديم الخدمة وتلبية الطلب الحالي والمتوقع.

– **تعزيز التنمية المستدامة في المجتمع:** من خلال استخدام الموارد والبنية التحتية دون المساس بنصيب الأجيال القادمة في استخدامها.

تطبيقا لمعايير منظمات التقييس، اعتمدت مؤسسة "**سيال**" لتسيير الخدمة العمومية لمياه الشرب على أحدث التقنيات والأساليب الإدارية، المعتمدة بشكل كبير على تقنيات الإعلام الآلي وتحليل البيانات، تهدف "**سيال**" لتحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة خدماتها من خلال وضع نظام إدارة الجودة والنوعية الحاصل على شهادة (إيزو 9001) الصادرة في 2015 الذي يضم التحسين المستمر للخدمة العمومية[1].

ب– دور الهيئات الدولية الأخرى في مجال تقييس المياه:

تلعب هيئات أخرى على المستوى الدولي والإقليمي دورا مهما في مجال تقييس مياه الشرب، ويمكن ذكر دور كل من الجمعية الدولية للمياه (IWA)، والشبكة الدولية للرصد

[1]- UW-WATER decade program on Advocacy and communication (UNW-DPC), Human Right to water and sanitization, Milestones, p.3.

(IBNT)، ووكالة حماية البيئة الأمريكية (EPA)، إذ تعبر هذه الهيئات في مجملها عن مؤشرات لرصد تقييم الأداء من حيث الكفاءة والفعالية، والتي تسمح بتقديم نظرة دقيقة عن الأداء المالي والتشغيلي والاجتماعي للخدمات العمومية التي يقدمها مرفق المياه، لبناء قاعدة بيانات ضخمة، بالإضافة إلى رصد مؤشرات التكاليف التشغيلية والموظفين ومؤشرات الجودة والفوترة والتحصيل، ومؤشرات الأصول ومؤشرات مقبولية المياه.

تبنت الهيئات الدولية هذه المؤشرات لمساعدة المسؤولين على تقديم خدمات بجودة ترقى إلى توقعات المستهلكين وتتماشى مع مبادئ التنمية المستدامة، وصالحة للتطبيق في البلدان الصناعية أو النامية.

كما يؤكد **المجلس الدولي لحقوق الإنسان** من جهته على أهمية حصول كل إنسان على مياه شرب مأمونة وصرف صحي مناسب، تم التأكيد عليه سنة 2010 في القرار رقم[1] A/HRC/RES/15/9 ورد فيه أن الحق في المياه جزء لا يتجزأ من القانون الدولي اعتمد على معايير الجودة المقبولة، إمكانية الحصول على الخدمة والقدرة على التكاليف[2].

وفي الأخير يمكن القول أن المواصفات القياسية هي تلك الخصائص المبنية على نتائج التطور التكنولوجي والخبرة التي تهدف إلى نيل رضا المستهلك في أمنه وصحته وسلامته وخصوصا إذا تحققت من هيئات عالمية متخصصة وهو ما أكد عليه المشرع حماية للمستهلك[3].

الفرع الثاني– حق مستهلك مياه الشرب في سلامته الصحية:

في سبيل تمكين المستهلك من الانتفاع بالخدمة المقدمة بصورة تضمن له عدم المساس بسلامته الصحية، تم إقرار عدة التزامات على عاتق مقدم الخدمة منها آليات وقائية

[1]– https://seaal.dz/services-clients/، تم الاطلاع يوم 06 ماي 2024، الساعة 10:15.

[2]– تقرير المقررة الخاصة المعينة لحق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي، الدورة 18، البند الثالث من جدول الأعمال، 2011، ص5، نقلا عن عليوط سهام، المرجع السابق ص143.

[3]– تنص المادة 3 الفقرة 18 من القانون رقم 09–03 على أنه: "المطابقة استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية وللمتطلبات الصحية والبيئة والسلامة والأمن الخاص به.

تتمثل في ضمان مراعاة شروط السلامة الصحية أثناء عملية إنتاج وتوزيع المياه الصالحة للشرب (الفقرة الأولى)، كما تم إقرار مسؤولية كل من ينتهك متطلبات السلامة وذلك بإلزام صاحب الامتياز بضمان التعويض عن الأضرار كآلية علاجية (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- ضمان مراعاة شروط السلامة الصحية:

يقدر احترام صاحب الامتياز لشروط السلامة الصحية بالنظر إلى مدى التزامه بضمان توصيل المياه الصالحة للشرب في غياب كلي أو جزئي، وفي مستويات مقبولة وبدون خطر من الملوثات[1]، أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية، أو أية مادة أخرى بإمكانها جعل مياه الشرب مضرة بالصحة بصورة حادة أو مزمنة[2]، ولا تتم إلا من خلال تجميع المياه الخام من مختلف مصادرها السطحية أو الجوفية أو مياه البحر، وإخضاعها للمعالجة انطلاقا من التقيد بالخصائص التقنية واحترام نسبة الملوثات (أولا)، كما يجب التقيد بقواعد النظافة المطبقة على كل من منشآت وهياكل توزيع مستجمعات المياه وكذا المستخدمين (ثانيا) أثناء عملية الإنتاج والتوزيع.

أولا- ضمان توفير الخصائص التقنية كشرط للاستفادة من مياه الشرب:

يخضع إيصال مياه الشرب للاستعمال المنزلي لقواعد الحماية الصحية ومقاييسها حسب قانون الصحة بغية توفير نوعية المياه الملائمة[3]، وهو التزام يقع على صاحب الامتياز مراقبة مطابقة المياه الموجهة للاستهلاك البشري بالتقيد بالخصائص التقنية في معالجة مياه الشرب عن طريق تحديد القيم القصوى لبعض المعايير الكيميائية ولإشعاعات

[1]- سي يوسف زاهية، دراسة تحليلية للقانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل والمتمم، الطبعة الأولى، دار هومة، الجزائر، 2019، ص48.

[2]- المرسوم التنفيذي رقم 17-140 مؤرخ في 11 أفريل 2017 يحدد شروط النظافة والنظافة الصحية أثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك البشري، ج.ر، العدد24 صادر في 11 أفريل 2017، يؤكد على ضرورة التقيد بضوابط النظافة في جميع مراحل إنتاج المادة الغذائية بدءا بمرحلة إنتاج المادة الأولية إلى آخر مرحلة عرض المنتوج للاستهلاك.

[3]- المادة 33 من المرسوم التنفيذي رقم 11-125 ممضي في 22 مارس 2011، ج.ر، العدد18، المؤرخة في 23 مارس 2011، يتعلق بنوعية المياه الموجهة للاستهلاك البشري.

النووية والمكروبيولوجية[1]، والتي يشكل تجاوزها حدا خطرا كامنا على صحة الأشخاص بالإضافة إلى القيم البيانية وهي قيم مرجعية تحدد بعض المعايير المثيرة للحواس والفيزيوكميائية وتقييم الأخطار التي تضر بصحة المستهلكين[2]، بالإضافة إلى التحليل اليومي لمادة الكلور الحر، على ألا يتجاوز معدله حسب المعايير العالمية من 0.2-0.8 ملغ/ل.

تضمن هذه المراقبة الهيئة الجزائرية للاعتماد "الجيراك" والمخابر المعتمدة بعد إجراء التحاليل، وعندما يلاحظ أن المياه محل التحليل لم تعد مطابقة للمعايير المحددة، يتعين على صاحب الامتياز توقيف التوزيع مع القيام بإجراء تحقيق يحدد أسباب عدم المطابقة مع ضرورة اتخاذ التدابير التصحيحية من أجل الاطلاع على نوعية المياه، بالإضافة إلى وجوب إبلاغ المستعملين بمختلف الوسائل الملائمة عن كل توقيف أو التدابير التصحيحية المقررة.

يعتمد تمييز الالتزام بشروط السلامة الصحية عن معايير إقبال المستهلكين على استهلاك مياه الشرب استنادا إلى طعمها ورائحتها، الذي يعتبر من المعايير الذاتية المرتبطة بالتعليم والثقافة المحلية، علما أن مثل هذه الخصائص لا ترتبط بمأمونية وسلامة المياه فغالبا ما تكون الملوثات الشديدة الخطورة عديمة اللون وقد تكون بدون طعم أو رائحة كالملوثات الكيميائية، وتكون سببا لمخاطر حقيقية وكبيرة على صحة المستهلك في قبول المياه التي تدل على معيار مقبولية ضعيف بسبب مظهرها رغم أنها لا تشكل أية مخاطر صحية[3].

---

[1]- **الخصائص المكروبيولوجية:** معايير تطبق على المواد الغذائية من أجل احترام ضمان نظافة وسلامة هذه الأغذية أثناء عملية وضعها للاستهلاك، يحدد مدى قبول المنتوج على أساس غياب أو وجود الكائنات الحية الدقيقة أو عدد منها أو كمية من سمومها، ونواتج الأيض لوحدة أمن وحدات التلة أو الحجم أو المساحة أو الحصة...انظر المرسوم التنفيذي 15-172.

[2]- المادتان 3،4 من المرسوم التنفيذي رقم 11-125.

[3]- مقابلة مع السيد ينار ناصر، مدير الوكالة التجارية التابعة لمؤسسة الجزائرية للمياه، حي 20 أوث بالميلية، ولاية جيجل، يوم 4 مارس 2024، على الساعة 14:15.

ثانيا– ضمان شروط النظافة الصحية لمياه الشرب:

ألزم المشرع مقدم الخدمة بالتقيد بشروط النظافة الصحية لمياه الشرب أثناء العملية الإنتاجية من قواعد نظافة أماكن الإنتاج، حماية مستجمعات المياه (أ)، والنظافة المطبقة على منشآت وهياكل توزيع لمياه الشرب (ب)، وكذا قواعد نظافة المستخدمين (ج).

أ– قواعد حماية مستجمعات المياه:

من أجل حماية نوعية لمياه الشرب، تم وضع العديد من الأحكام والضمانات القانونية من أجل وضع حد للعديد من الممارسات، التي يقوم بها الأشخاص الطبيعية أو المعنوية والتي يتضرر منها بالأساس مستهلك مياه الشرب خاصة، إذ يسهر صاحب الامتياز على حماية الأوساط المائية، لاسيما من القيام بأي صد أو سيلان أو رمي أو إيداع مباشر في مياه سطحية أو طبقات جوفية من شأنها أن تغير المميزات الفيزيائية، بما فيها الحرارية والإشعاعية والكيميائية والبيولوجية أو البكتيريولوجية، كما يشترط ألا يكون امتداد أنابيب صرف النفايات والمياه المستعملة إلى الأراضي المخصصة لمنشآت وهياكل المعالجة، مما يتعين تزويدها بمثاقب ملائمة وأن تصرف المنبعثات بسهولة لتفادي تلويث شبكات التموين بمياه الشرب[1].

كما خول قانون المياه في فصله الرابع وسائل تحد من آثار تلوث مياه الشرب وفي مقدمتها، تمكين مالك العقار الذي يرغب في إفراغ المياه الضارة من حق الارتفاق عبر أراضي وسيطة وفق قانون المياه[2].

ب– قواعد النظافة المطبقة على هياكل ومنشآت توزيع مياه الشرب:

تعتبر نظافة وجودة مياه الشرب من نظافة هياكل ومنشآت المعالجة والإنتاج والتوزيع

[1]– المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 91–53 مؤرخ في 8 شعبان عام 1411، ج.ر، العدد09، يتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للاستهلاك، الموافق 23 فبراير سنة 1991.

[2]– المادة 94 من القانون 05–12.

والنقل، قصد التحكم في الأخطار وضمان طابع تطبيق للاستهلاك البشري للمادة الحيوية[1] أي أن أمن وسلامة المستهلك تقتضي صناعة الأشياء واللوازم الموجهة لملامسة المواد الغذائية، طبقا للطرق الحسية التي تضمن مطابقتها لقواعد المواصفات والنوعية، ولا تسبب تغيرات مقبولة في تركيب المواد وإفساد مميزاتها العضوية والذوقية قصد عدم الحاق ضرر بصحة المستهلك[2].

ولضمان حصول المستهلك على مياه مطابقة لمعايير الجودة تم وضع معايير خاصة بالتجهيزات المستعملة في عمليات المعالجة، ومعايير تتعلق بتصاميم شبكات توزيع المياه وكذا تصنيع الخزانات وأنابيب التوصيل والصمامات بطريقة تسمح ببقائها نظيفة وسهلة التطهير، وإنشاء أسطح جدران الخزانات والأنابيب بمواد غير سامة، وعدم تعرضها للإتلاف بواسطة عوامل بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية، وبالتأكد من عدم سقوط الجزيئات على المواد المعدة للاستهلاك[3].

ج- قواعد النظافة المطبقة على المستخدمين:

وفي نفس السياق نص كل من قانون المياه وقانون الاستهلاك والمرسوم التنفيذي رقم 17-140 على توفير الوسائل اللازمة لضمان نظافة المستخدمين، من مغاسل مزودة بوسائل تنظيف الأبدان وضرورة ارتداء لباس العمل وأغطية الرأس[4]، كما يتوجب إخضاع كل مستخدم لعمليات تطعيم مقررة من طرف الوزارة المكلفة بالصحة وإخضاعه لمراقبة طبية ولفحوصات تكميلية كل ستة أشهر على الأقل، وبذلك يمنع كل شخص مصاب أو حامل لمرض ينقل عن طريق المياه من ممارسة الخدمة العمومية[5]، ويمنع كذلك التدخين في أماكن

---

[1]- المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 17-140.

[2]- المواد 4، 7، 8، 9 من المرسوم التنفيذي رقم 16-299 المؤرخ في 23 نوفمبر 2016، يحدد شروط وكيفيات استعمال الأشياء أو اللوازم الموجهة لملامسة المواد الغذائية وكذا مستحضرات تنظيف هذه اللوازم.

[3]- المواد 15، 16، 17 من المرسوم التنفيذي رقم 17-140.

[4]- المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 12-203 المؤرخ في 6 مايو 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات، ج.ر، العدد 28، مؤرخ في 9 ماي 2012.

[5]- المادة 117 من القانون رقم 05-12.

الإنتاج والمعالجة والتخزين؛ تطبيقا لذلك، قضى مجلس قضاء تلمسان على متدخل بغرامة مالية لعدم احترامه شروط النظافة الصحية المتعلقة بالمتدخلين وأماكن العمل[1].

كما تم التحسين من خدمة المياه عن طريق تكوين الموظفين والمستخدمين في المدارس الوطنية المتعددة التقنيات والمدرسة الوطنية العليا للري، دون اغفال دور البلدية في حفظ الصحة العامة والنظافة.

الفقرة الثانية– مسؤولية صاحب الامتياز المخل بالالتزام بضمان السلامة:

لم يغفل المشرع في قانون الاستهلاك عن إقرار مسؤولية المتدخل عن إخلاله بضمان السلامة والتي تتمثل في العقوبات المالية، إلا أنه أغفل إيراد الجزاء المدني المتمثل في التعويض، مما يتعين الرجوع إلى القانون المدني (أولا)، بالإضافة إلى تلك العقوبات الواردة في قانون العقوبات انسجاما مع قدرات الجزاءات الجزائية في ردع المخالفين لإلزامية أمن المنتوج (ثانيا)، قصد توفير حماية قصوى للمستهلكين

أولا– المسؤولية المدنية لصاحب الامتياز:

قد تتسبب المنتوجات المطروحة في السوق على غرار مياه الشرب إلى إصابة المستهلكين بأضرار مادية ومعنوية، ومن حق هؤلاء المطالبة بالتعويض عنها، ولعدم وجود نصوص خاصة في قانون الاستهلاك لإقرار المسؤولية المدنية لصاحب الخدمة؛ فرغم ورود المادة 23 من قانون الاستهلاك على إمكانية تأسيس جمعيات حماية المستهلك كطرف مدني بهدف تعويض المتضررين، إلا أن هذه المادة يشوبها القصور لأنها تشترط تعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل، وهذا ما يدفعنا للرجوع إلى تطبيق المادة 124 من القانون المدني التي تقيم مسؤولية المتدخل على أساس الخطأ.

إن مسألة إثبات خطأ مقدم الخدمة تعتبر أمرا عسيرا على المستهلك خاصة في ظل

[1]– الغرفة الجزائية، مجلس قضاء تلمسان، قرار مؤرخ في 30 جويلية 2012، غير منشور، نقلا عن: بن حميدة نبهات ضمان سلامة المستهلك على ضوء قانون الاستهلاك، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، في علوم القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد– تلمسان، الجزائر، ، 2018–2019.

التطور الصناعي والتكنولوجي، وطبيعة نشاط مرفق المياه الذي يتم على سبيل الاحتكار.

بعد أن جمع القضاء بين الخطأ الشخصي والخطأ المرفقي يقر مسؤولية مرفق مياه الشرب بناءً على القاعدة العامة يتحمل الشخص عبء التعويض عن كل ضرر يسببه بخطئه، وكذلك بناءً على مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعة[1]،إذ تخضع مسؤولية المرفق العمومي للمياه عن الأضرار التي يسببها لمستعمليه لأحكام المسؤولية في القانون المدني سواء على أساس الخطأ الشخصي[2] أو على أساس مسؤولية المتبوع عن الأعمال الضارة للتابع[3]والتي تطبق في حالة وقوع ضرر من مستخدمي المرفق.

ترفع دعوى من المضرور في حالة تعرض تلاميذ المدارس لأضرار ناجمة عن استهلاك مياه ملوثة التي تقع تحت وصايا البلدية والمسؤولة عن تزويدها بمياه صالحة للشرب ويمكن ادخال هذه الاخيرة في الخصومة، كما يمكن للبلدية أن ترفع دعوى المسؤولية على الجزائرية للمياه بمناسبة عقد الاشتراك المبرم بينهما عن الأوجه المحتملة للتعويض على القضاء العادي كأصل وليس في كل الحالات لأنه ينبغي دائما النظر إلى مسير المرفق، والذي يمكن أن يكون البلدية، طبقا للمادة 800 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، تدخل ضمن اختصاص القضاء الإداري، لعدم فعالية القواعد العامة لمواجهة التطور الصناعي، وعدم كفاية الوسائل الوقائية وقصورها في توفير الأمن والسلامة للمستهلك، قام المشرع بموجب التعديل الذي مس القانون المدني سنة 2005 باستحداث مادة جديدة أي المادة 140 مكرر، وأقام مسؤولية المتدخل على أساس العيب، أي أن مسؤولية المتدخل تتقرر بقوة القانون، وبمقتضاها تحرر المضرور أيا كانت صفته متعاقدا أو غير متعاقد من مسألة اثبات خطأ المتدخل، إذ يكفي أن يثبت أنه تضرر من المنتوج المعيب حتى يحصل على التعويض.

---

[1]– أوكال حسين، النظام القانوني للمرفق العام الصناعي والتجاري في الجزائر، ص168.

[2]– المادة 124 من القانون المدني.

[3]– المادة 136 من القانون المدني.

يبقى المشكل قائم بشأن كيفية تعويض هؤلاء المتضررين في غياب الإجراءات الواجب اتباعها للحصول عليه، وفي حيرة أولياء المستهلكين من تلاميذ المدارس في اقتضاء التعويض من مؤسسة الجزائرية للمياه التي أنشأتها الدولة وتمولها بأموال عمومية أو من الاعتماد على البلدية الملكة للأصول من هياكل وشبكات وأنابيب توزيع مياه الشرب، التي تتمتع بامتيازات السلطة العامة طبقا للمعيار العضوي.

ثانيا– المسؤولية الجزائية لصاحب الامتياز:

تقوم مسؤولية صاحب الامتياز الجزائية عند اخلاله بتحقيق السلامة والأمن، الذي يتوقعه المستهلك من خدمة مياه الشرب لكونها غير مطابقة للمواصفات القانونية والتنظيمية مسببة أضرار للمستهلك تتجاوز حدتها الأضرار التجارية إلى المساس بصحته وسلامته وممتلكاته المادية، لذلك أقر المشرع في قانون الاستهلاك عقوبات مالية تختلف من حالة لأخرى، وهذه من المواد 71 إلى 78 منه، بالإضافة إلى عقوبة الحبس في حالات منصوص عليها في المادتين 79 و83 منه[1]، بهدف ردع المخالفين وتوفير حماية قصوى للمستهلكين، بالإضافة إلى الجزاءات الواردة في المادة 431 من قانون العقوبات[2].

ينبغي الإشارة إلى أن المسؤولية الجزائية لموردي مياه الشرب عن كل من ينتهك متطلبات السلامة والأمن الضرورية، عن طريق التحايل والخداع والغش لاستغلال مصلحة المستهلك تقوم على فكرة الخطأ المفترض، ويكتفى فيها بالقصد الجنائي العام المستفاد من مجرد اخلال المورد بالالتزامات التي يفرضها القانون في مجال خدمة مياه الشرب، دون اشتراط قصد جنائي خاص وضرورة توفر نية الإضرار لتعلق الأمر بجرائم اقتصادية[3].

يمكن أن تقترن العقوبة الأصلية المقررة لهذه الجرائم بعقوبة تكميلية، تتمثل في حل

[1]– المواد من 71 إلى 83 من القانون رقم 09-03.

[2]– المادة 431 من القانون المدني.

[3]– عبد الله عمر يوسف، **الحماية القانونية للمستهلك من جريمة الغش في المواد الاستهلاكية الصيدلانية في التشريع الجزائري**، مجلة صوت القانون، المجلد6، العدد2، جامعة وهران2–محمد بن أحمد، الجزائر، 2019، ص260.

الشخص المعنوي صاحب الامتياز.

في الحالة التي يكون فيها صاحب الامتياز شخص معنوي عمومي، فإن قرار الحل بيد السلطة في حالة ارتكابه أضرار تلحق بالزبائن أو الغير، وليس لصاحب الامتياز أن يتمسك بفكرة الحق المكتسب وهذا ما أكده الفقه والقضاء[1]، هذا من جهة، ومن جهة أخرى لا يمكن لمستعملي المرفق العمومي للمياه أن يحتجوا بأي حق مكتسب في مواجهة قرار الحل الذي يجسد مبدأ تكيف المرفق العام مع التحولات والمعطيات الجديدة[2].

بالرجوع لقانون العقوبات، يحكم على الشخص المعنوي المرفق العمومي لمياه الشرب بالعقوبات المالية والعقوبات التكميلية[3]؛ ويجوز أن يحكم عليه بالتدابير الاحترازية والتي تتمثل في المصادرة، الحل، نشر حكم الإدانة، إغلاق المؤسسة عموما.

إن أهم غاية للعقوبة تتمثل في الردع الخاص للجاني والردع العام للعموم، وبما أن المتدخل الذي يقوم بتوزيع مياه الشرب للمستهلك، إما عن طريق مؤسسة الجزائرية للمياه أو البلدية، أو الشركات المفوض لها، وهي جميعها أشخاص معنوية يسري عليها ما سبق التطرق إليه.

إن فعالية الإجراءات الردعية بحق موزعي مياه الشرب تصطدم بعدم إمكانية توقيع العقوبات المهمة لاسيما السالبة للحرية عليهم، وإن كان يمكن متابعة ممثليها لكن شريطة ارتكاب الموظف التابع للمرفق لخطأ لا علاقة له مطلقا بالوظيفة[4]، وهو الأمر الذي يقلل من الحماية المقررة لمستهلك مياه الشرب مادام عنصر الردع غير بارز في حق المهنيين.

يستنتج مما سبق بشأن التدابير المقررة لحماية حق المستهلك في السلامة، تركيز القانون على العديد من الوسائل الوقائية التي من شأنها ضمان السلامة والصحة للجميع

---

[1]– بوضياف عمار، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص36.

[2]-RENAN Le Mestre, Droit du service public, Gualina éditeur, EJA-Paris-2005, p.230.

[3]– المادة 18 مكرر من قانون العقوبات.

[4]– يلي بولنوار ويونس بلال، **مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعة على ضوء تعديل القانون المدني الجزائري 05-10** مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد1، العدد3، جامعة الأغواط، الجزائر، 2018، ص285.

باعتبارها أحد مقومات الأمن التعاقدي والاجتماعي، وهو الأمر الذي تم التأكيد عليه في بعض المواضيع المتفرقة في قانون المياه والمشار إليها في حينها.

المطلب الثاني- حماية المستهلك بمناسبة العوارض اللاحقة بعقد الاشتراك:

يفترض في الالتزامات التعاقدية المنشاة على وجه صحيح أن تقوم مقام القانون بالنسبة لمنشئيها، ولا يجوز الغاؤها إلا برضاهما معا أو في الحالات المنصوص عليها في القانون، وهو الأمر الذي لا ينطبق على عقد اشتراك مياه الشرب، والذي أفرز تباينا واضحا بين طرفيه، حيث يتمتع صاحب الامتياز بسلطات واسعة تجعله يلجا إلى الوقف المؤقت لتزويد المستهلك بمياه الشرب (الفرع الأول)، مقارنة مع الطرف الضعيف وعدم قدرته على تسديد ثمن فاتورة استهلاكه، بل يتعدى الأمر إلى انهاء العقد في الأخير ما يتطلب التعرف على أوجه حماية المستهلك من الانهاء التعسفي لعقد الاشتراك (الفرع الثاني).

الفرع الأول- حماية المستهلك من الوقف المؤقت للتزويد بمياه الشرب:

لتحقيق التوازن العقدي بين طرفي عقد اشتراك مياه الشرب، فإنه في حالة عدم تنفيذ المشترك لالتزاماته يفترض على مقدم الخدمة أن يسارع إلى ضرورة إجراء الإعذار قبل تعليق تزويده بالمياه (الفقرة الأولى)، وفي حالة عدم استجابة المشترك يمكن للمورد اللجوء إلى اتخاذ طرق أخرى للتسوية (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- ضرورة الإعذار قبل الوقف المؤقت للتزويد بمياه الشرب

يقصد بالإعذار وضع المتعاقد قانونا في حالة المتأخر في تنفيذ التزاماته، فهو لا ينشئ حالة قانونية جديدة، بل هو إجراء تمهيدي سابق قبل تطبيق الجزاءات القانونية على المتعاقد، وهو من الضمانات المهمة تحقيقا لمعاملة عقدية عادلة يمكن من خلالها للدائن أن يفصح عن رغبته في أن يقوم المدين بتنفيذ التزامه، على الوجه المطلوب دون إرجاء، وهو الفائدة من اشتراط الإعذار (أولا) حتى لا يفاجأ المتعاقد على حين غرة بتوقيع الجزاء في حال عدم تنفيذه لالتزامه أو تأخره تجاه مقدم الخدمة، وهو ما قد يتسبب في الحاقه خسائر

فادحة جراء الوقف المؤقت للتزويد بمياه الشرب، وفي ضوء ذلك يلتزم الدائن مقدم خدمة مياه الشرب قبل أن يتخذ أي اجراء في حق المدين المشترك أن يلجأ إلى اعذاره، طبقا للكيفيات والأشكال التي يقررها القانون (ثانيا).

أولا- فائدة اشتراط الإعذار:

العلة في اشتراط الاعذار هو لتنبيه الدائن للمدين إلى أنه غير متهاون في تحصيل حقه بالتنفيذ عند حلول الأجل[1]، بغض النظر عن الطريقة التي يتم بها، إما عن طريق المحضر القضائي أو برسالة مضمون بإشعار بالاستلام.

والغاية من الاعذار هو لإثبات تأخر المدين في تنفيذ التزامه[2]، إذا لم يقم بالوفاء به فور اعذاره، ذلك أن حلول الأجل لا يكفي لاعتبار المدين معذرا، بل يجب أن يفصح الدائن عن رغبته في أن يتم التنفيذ على الفور بتوجيه الإعذار إليه حتى يترتب عن تأخره في التنفيذ الآثار القانونية للأعذار.

كما أن مجرد حلول أجل الالتزام لا يكفي لاعتبار المدين متأخرا في تنفيذه، إذ يجب للتنفيذ العيني للالتزام، كما يجب للتنفيذ بطريق التعويض اعذار المدين حتى لا يحمل سكوت الدائن محل التسامح والرضا الضمني لتأخر المدين في هذا التنفيذ.

ثانيا- كيفيات الإعذار:

الإعذار هو وضع المدين وضع المتأخر في تنفيذ التزامه، وقد بينت المادة 180 من القانون المدني[3]، الإجراءات التي يتم بها الإعذار، فنصت على أن يكون اعذار المدين بإنذاره أو بما يقوم مقام الإنذار ولتحقيق مشروعية هذا الجزائي بوصفه ضابط من الضوابط

---

[1]- عدنان إبراهيم السرحان ونوري حمد خاطر، شرح القانون المدني: مصادر الحقوق الشخصية (الالتزامات)، الطبعة الأولى، دار الثقافة، الأردن، 2009، ص81.

[2]- عبد الله هدى، دروس في القانون المدني: العقد، ج2، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008 ص.ص، 445، 446.

[3]- المادة 180 من القانون المدني.

لابد من معرفة الوسيلة التي يتم بها هذا الإجراء (أ)، وتحديد الأجل في الإعداد (ب)، ومن ثم التطرق إلى مضمون الإعذار في عقد اشتراك مياه الشرب (ج) على افتراض أن هذا الإجراء يسمح بتمكين المشترك من حماية حقوقه.

أ- وسيلة الإعذار:

يمكن أن يتم الإعذار عن طريق البريد على الوجه المبين في قانون الإجراءات المدنية والإدارية، فالأصل في الإعذار أن يكون بإنذار المدين على يد محضر قضائي بالوفاء بالتزامه الذي تخلف عن تنفيذه، يبين فيها الدائن أنه يطلب من المدين تنفيذ الالتزام على أن تبلغ هذه الرسالة إلى المدين بناء على طلب الدائن.

يقوم مقام الإنذار كل رسالة رسمية يدعو فيها الدائن المدين إلى الوفاء بالتزامه، ويسجل عليه التأخير في تنفيذه ولا يتطلب القانون أن تتضمن الرسالة فوق ذلك تهديد المدين بطلب فسخ العقد في حالة عدم وفاءه بالتزامه، ذلك أن الفسخ والتعويض جزاء يرتبه القانون على تخلف المدين عن الوفاء بالتزامه في العقود الملزمة لجانبين، وليس بلازم أن ينبه المدين إليه قبل رفع الدعوى.

ب- أجل الاعذار:

لا يقتصر الإعذار فقط على إنذار موجه إلى المدين، ولكنه يفرض على مقدم الخدمة منح مهلة معقولة للملتزم لتدارك تأخره في تنفيذ هذا الالتزام، فالإعذار يعد من أهم الضمانات التي يتعين توافرها للمتعاقد الضعيف، لاسيما عند اتخاذ بعض الإجراءات، كقطع التزويد، أو فسخ العقد، أو غيرها من الجزاءات الأخرى، ومن ثم يمكن له بعد إعذاره أن يصحح من هذه المخالفة وتنتهي المشكلة عند هذا الحد[1].

[1]- سكران فوزية وسالم زينب، **الإعذار في العقود الإدارية-دراسة مقارنة-**، مجلة أكاديمية، العدد6، الجزائر، جوان 2017، ص 142.

ج- مضمون الاعذار في عقد اشتراك مياه الشرب:

في إطار تنفيذ عقد اشتراك مياه الشرب، إن حدث وتأخر المشترك في أداء مبلغ الفاتورة، فإنه يتم حرمانه من التوريد عن طريق قطع التزويد بالماء الشروب من جانب واحد بحجة إخلاله ببنود العقد الذي تحرر من جانب واحد، دون مراعاة إجراء الإعذار الذي كرسه المشرع في القواعد العامة بموجب المادة 180 من القانون المدني التي تنص على أنه: "يكون اعذار المدين بإنذاره، أو بما يقوم مقام الإنذار، 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"، ما يفهم من هذه المادة أنه يجب على صاحب الامتياز قبل اللجوء إلى اتخاذ إجراء قطع التزويد بالمياه عليه أولا القيام بإعذار المستهلك بضرورة الوفاء بالتزاماته التي لم يف بها وإلا سيترتب على تأخره هذا نتائج قانونية[1] في حقه.

فقد يحدث أن لا يتسلم المستهلك الفاتورة أو تتعرض للضياع في حالة عدم وجود منهول أرضي، أو تحول بينه وبين تسديد الفاتورة ظروف طارئة كوجوده في حالة اعسار أو كان مسافرا أو مريضا...الخ.

لما يتضمن عقد الاشتراك مياه الشرب الإخطار المسبق بوضعه كبند في العقد والذي يحدد المدة التي يتم خلالها قطع التزويد بالمياه هذا في حد ذاته اخلال بالعلاقة التعاقدية، إذ أن الإعذار الذي يعتد به هو ذلك الإعذار الذي يتم بعد الإخلال بالالتزام التعاقدي، عند تلقي المستهلك للفاتورة باحتوائها على بند مكتوب باللون الأحمر ينص على أنه "**في حالة عدم تسديد مستحقاتكم في مدة 15 يوم، سيؤدي إلى توقيف تزويدكم بالماء بدون أي إشعار مسبق**".

فالمستهلك أصلا لا زال ضمن آجال الدفع، وصاحب الامتياز يقوم بإشعاره بقطع

[1]- نبيل إبراهيم سعد، النظرية العامة للالتزام: أحكام الالتزام، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2009، ص56.

التزويد فهذا في حد ذاته يعتبر تهديد مسبق للمستهلك، بالرغم من أنه لم يخل بالتزامه، بل أن تضمين مثل هذا البند في العقد في هذه المرحلة يعتبر إجراء غير قانوني، فمن حق المستهلك الانتفاع الهادئ من هذه الخدمة، إذ أن الإعذار الذي يعتد به هو ذلك الإعذار الذي يتم بعد الإخلال بالالتزام التعاقدي.

في الأخير يمكن القول، أن الإعذار الذي يمارسه صاحب الامتياز يحد من الحرية التعاقدية للمستهلك، فلا يوجد تبيلغ بالفاتورة بل يوجد التهديد بقطع التزويد، الذي من المفروض يكون بعد إخلال المشترك بالتزاماته، إذ يعتبر هذا صورة من صور الشروط التعسفية. فالإعذار بصفة عامة ضمانة لتحقيق نوع من التوازن بين سير المرفق العمومي بانتظام وحق المتعاقد في معاملة عقدية عادلة، وكذلك للحد من تجاوز الإدارة في استعمال سلطتها في توقيع الجزاءات.

الفقرة الثانية– طرق التسوية لأجل إعادة الخدمة:

قد يلجأ مقدم خدمة مياه الشرب في سبيل تحصيل ديونه المستحقة عن عقد الاستهلاك إلى تجاوز المشاكل الناتجة عن التأخير في تنفيذ أداء هذه الفاتورة باتباعه عدة طرق لدفع ثمن فتورة الاستهلاك (أولا)، وقد يكون اختيار الدائن طريق اللجوء إلى القضاء في صالح المدين الجدير بالرأفة بمنحه نظرة ميسرة (ثانيا).

أولا– طرق تنفيذ المشترك لالتزامه بدفع ثمن فاتورة الاستهلاك:

يلتزم المنتفع في مقابل استفادته من خدمة التزود بمياه الشرب بدفع المبالغ المستحقة المجسدة في الفاتورة المصادق على نموذجها من قبل السلطة المانحة للامتياز، بحيث تتضمن ثلاثة عناصر مختلفة تتمثل في استهلاك المياه، التطهير، الأتاوى والرسوم المعمول بها، إذ تغطي إتاوة الاشتراك كراء العداد وصيانته وكذا التسيير التجاري للمستعملين، مع ضرورة احترام أجل الدفع المحدد بأجل أقصاه 15 يوما من تاريخ تقديم الفاتورة، كما يمكن

للمشتركين دفع مبالغ فواتير الماء بكل وسيلة وفي كل مكان يعينه صاحب الامتياز[1]، كما يمكنهم دفع الفواتير باستخدام شبكة وكالات الزبائن أو عن طريق اختيار الدفع الإلكتروني الذي يتيح امكانية الدفع عبر الأنترنت على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع[2].

قد تتراكم ديون فاتورة استهلاك مياه الشرب ما يثقل الذمة المالية للزبائن ما يحول دون تسديد ديونهم العالقة لدى مؤسسة الجزائرية للمياه، التي تلجأ في الأغلب إلى تحصيل ديونها بتقديم تسهيلات للتسديد على دفعات عن طريق تقديم عروض للمشتركين (أ)، بعدها يتم دراسة ملفات ديون الزبائن، إلى أن يقوم هذا الأخير بواجب الأداء عن طريق تقسيط دين الفاتورة (ب).

أ- تقديم عروض للمستهلكين لتسديد ديونهم:

في ظل التراكم والارتفاع الشديد لديون الزبائن لدى مؤسسة الجزائرية للمياه، الأمر الذي أدى بالشركة إلى إطلاق حملة تحسيسية بهدف تحصيل كل تلك الديون المتراكمة المقدرة على المستوى الوطني 36 مليار دج، وهي الحملة التي تحمل شعار "سدد فاتورتك نحن في خدمتك"، تهدف بالأساس إلى جعل زبائن الجزائرية للمياه المقصرين في تسديد المبالغ المالية المترتبة عن استهلاكهم للمياه منذ سنوات أو منذ أشهر، مشيرة إلى أنها وضعت لهم كل التسهيلات وإمكانية الدفع بالتقسيط بغرض دفع مستحقات استهلاك المياه التي هي عامل أساسي في صيرورة واستمرار الخدمة العمومية للمياه، كما هي عامل كذلك في استمرار تسديد أجور موظفي وعمال المؤسسة، وفي حالة الرفض فسيتعرضون لعقوبات ردعية حسبما يقتضيه القانون[3]، فهذه الوضعية أثرت بشكل كبير على الاستقرار المالي للمؤسسة، وعلى تحسين الخدمة العمومية، لاسيما من خلال إنجاز عمليات تنموية في سبيل

---

[1]– المادتان21، 22 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بمياه الشرب.

[2]– https://seaal.dz/services-clients/، تم الاطلاع يوم 14 ماي 2024، الساعة 18:50.

[3]– نقلا عن جريدة المساء، يومية إخبارية وطنية:

https://www.el-massa.com/dz/

نفس الهدف.

ب– تقسيط دين الفاتورة:

بعد معاينة المشاكل المالية للمشترك، والتي تتمثل أساسا في أدائه لفاتورة استهلاك المياه، حيث يتم اقتراح تمديده دفع الفاتورة حسب توزيع المبلغ التي اتفق عليه مع صاحب الامتياز[1]، كما أكد هذا الأخير على أنه لا يمكن للمشترك معارضة طلب التمديد سواء للكمية المستهلكة أو الخدمات التي ينجزها لحسابه، إلا في حالة الخطأ الذي يمكن ذكره، مع وجوب دفع المبلغ المصرح به من هذا الأخير حسب الشروط والكيفيات المنصوص عليها على أن يرسل كل احتجاج خطيا إلى صاحب الامتياز في مدة 15 يوم التي تلي تسديد الفاتورة، مع الأخذ بعين الاعتبار كل فارق معترف به لصالح المشترك ويسجل هذا الفارق كرصيد في حساب المشترك، ويخصم قيمة الفاتورة الموالية أو يعوض نقدا للمحتج بمعنى إجراء مقاصة بينهما[2].

أما بالنسبة لكيفية تسديد ديون الزبائن تتولى مصلحة الشؤون القانونية والتقاضي لدى صاحب الامتياز بدراسة ملفات ديون الزبائن لتسوية وضعيتهم بصفة ودية عن طريق إعذاره وفقا لنموذج، وتقوم المؤسسة عن طريق الدفع بالتقسيط وفي حال لم يستجب الزبون للاستدعاء، أو لم يتم التوصل إلى نتيجة، فإن الملف يحال مباشرة إلى القضاء للفصل فيه.

في الواقع، لا يلجأ صاحب الامتياز لتقسيط دين الفاتورة، إلا إذا كانت المبالغ كبيرة ونادرا ما يستفيد المستهلك العادي من هذه التسهيلات.

ثانيا– منح المستهلك نظرة الميسرة:

مراعاة لمركز المدين، يمكن للقضاة في حدود سلطتهم التقديرية أن يمنحوه آجالا معتدلة للوفاء، وأن يوقفوا إجراءات المطالبة مع إبقاء الأوضاع على حالها[3]، ظهر هذا

[1]– المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 08–54.

[2]– المادة 23 من المرسوم التنفيذي رقم 08–54.

[3]– المادة 281 من القانون المدني.

المقتضى تطبيقا لنظرية الظروف الطارئة نتيجة الاضطرابات الاقتصادية، ذلك أنه كثيرا ما تحدث بعض الظروف التي تعصف بالمدين إلى درجة تجعله معسرا غير قادر على الوفاء بالتزاماته[1].

وفي إطار جعل نظرة الميسرة أكثر فعالية للطرف الضعيف الذي هو المستهلك في عقد اشتراك مياه الشرب، يخول لرئيس المحكمة إمكانية منح الإمهال القضائي نظرا للظروف الاستثنائية[2]، التي يمر بها المشترك، مثل حالات الفصل من العمل أو ظروف اجتماعية غير متوقعة، فيقضي بوقف تنفيذ التزامات المدين، أو يمنحه آجالا للوفاء تكون متعاقبة على ألا تتجاوز مدة سنة، بالإضافة إلى أنه قد يقرر أن المبالغ لا تترتب عليها فائدة طيلة مدة المهلة القضائية[3].

بالرغم من الأهمية التي يمكن أن تمنحها نظرة الميسرة لمستهلك مياه الشرب، فإنها تبقى في الحقيقة محدودة التطبيق لاعتبارين أساسين، الأول هو أن سلطة القضاة بهذا الخصوص تبقى اختيارية، إلى حين يقدرون توفر الشروط التي تستدعي ذلك، أما الاعتبار الثاني، فيتمثل في كون الطرف المدين غالبا ما ينكر مديونيته، حيث يتمسك بكل دفع يمكنه من التملص في حالة عرض النزاع عليها من قبل صاحب الامتياز لعدة اعتبارات راسخة في ذهن المستهلكين على اعتبار الحق في المياه حق دستوري مكفول، فإذا ما حكمت عليها المحكمة بالمديونية فإنه يطلب من رئيس المحكمة باعتباره المشرف على أقسام التنفيذ منحه أجلا على أن يتعهد بالوفاء بالتزامه كاملا[4].

---

[1]– وهو ما كانت الشريعة الإسلامية السباقة إلى اعتماد هذه النظرية، حيث جاء في كتاب الله العزيز "وإن كان ذو عسرة فنظرة ميسرة"، سورة البقرة، الآية 280، بمعنى أن الدين يسقط إلى وقت ميسرته بل أن الشريعة الإسلامية تجاوزت في نظرتها الحمائية للطرف الضعيف كل الحدود، حيث أوصت بالتصدق على المعسر المعدم.

[2]– دحماني رشيد، **وقف تنفيذ العقد لمصلحة المدين بين الظروف الطارئة ومهلة الميسرة، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية**، تيزي وزو، رقم تسلسلي 1112–6590، العدد2، الجزائر، ص137.

[3]– قانون الاستهلاك المغربي رقم 08–31 الذي يقضي بتحديد تدابير حماية المستهلك في الجريدة الرسمية، العدد5932 بتاريخ 17 أفريل 2011.

[4]– السنهوري عبد الرزاق أحمد، الوجيز في النظرية العامة للالتزام، ص256.

ما ينبغي الإشارة إليه، هو أنه حتى في الحالات التي يمكن للمدين أن يتمسك فيها بمهلة الميسرة، فإن القاضي غير ملزم بمنحها وإنما تبقى له السلطة التقديرية في إمكانية تخويله هذا الأجل، لكونه مجرد استثناء على القاعدة، حيث أن منحه متروك على توافر الشروط المطلوبة قانونا لذلك[1].

بالرغم من محدودية الوسائل البديلة والودية في تسوية نزاعات المشترك مع مقدم خدمة مياه الشرب، إلا أنها تبقى الحل الأفضل، مقارنة بحالة لجوء صاحب الامتياز إلى إنهاء العقد بإرادته المنفردة.

الفرع الثاني- حماية المستهلك من الإنهاء التعسفي لعقد الاشتراك:

في العقود الملزمة لجانبين، إذا لم يوف أحد المتعاقدين بالتزامه جاز للمتعاقد الآخر أن يطالب بتنفيذ العقد أو فسخه، غير أنه تبرز خصوصية عقد اشتراك مياه الشرب في تخويل المورد الحق في انهاء العقد بالإرادة المنفردة (الفقرة الأولى)، مع التصدي لهذا الإجراء التعسفي بتقرير تدابير لحماية المستهلك في مواجهة إجراء قطع التزويد بمياه الشرب (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى- انفراد صاحب الامتياز بإنهاء عقد الاشتراك:

في إطار تمتع صاحب الامتياز بمركز قانوني متميز، ما يجعله ينفرد بإنهاء العلاقة التعاقدية بالإرادة المنفردة في الحالة التي يمتنع فيها المشترك عن تسديد مبلغ الفاتورة في الأجل المحدد، يتلقى المشترك إعذارا لتسديد فاتورته وذلك في مدة أقصاها 8 أيام وعند انقضاء هذه المهلة يغلق توصيله، إلى غاية دفع المستحقات المترتبة بما في ذلك تكاليف التدخل المنصوص عليها في المادة 24 المتمثلة في المصاريف الناجمة عن غلق أو إعادة فتح التوصيل، دون الإخلال بتكاليف المتابعات التي يمكن أن تمارس ضده.

[1]- بن شنيتي عبد الحميد، **دراسة تحليلية للقانون المدني الجزائري الصادر بمقتضى الأمر 75-58 بتاريخ 29-09-1975**، مجلة الدراسات للعلوم القانونية والسياسية، المجلد39، العدد2، الجزائر، 2002، ص100.

تجدر الإشارة إلى أنه في حالة تراكم الفواتير غير المسددة خلال سنة[1]، يمكن لصاحب الامتياز الشروع في إلغاء الاشتراك تلقائيا ودون إشعار مسبق، أما الديون المتبقية على صاحب التوصيل يغطيها الموزع بكل وسيلة قانونية.

إن حرمان الزبون من التزود بمياه الشرب يستدعي الحكم له بالتعويض إذا لم يكن التأخر في أداء الفاتورة عن سوء نية، بالإضافة إلى كون طبيعة موضوع عقد الاشتراك الذي يتمثل في مادة الماء، نظرا لهذه الاعتبارات فإن المهني يتعين عليه أن ينفذ التزامه بحسن النية، وأن يكون هدفه الأساسي هو تمكين جميع المواطنين من الحصول على مياه شرب صالحة مقابل ثمن مناسب وعادل، وأن لا يتعسف في اتخاذ قراره بإنهاء العقد من جانب واحد.

نظرا لهذه الاعتبارات فإن المهني يتعين عليه أن ينفذ التزامه بحسن النية وأن يكون هدفه الأساسي هو تمكين جميع المواطنين من الحصول على مياه الشرب مقابل ثمن مناسب وعادل، وألا يهدف إلى ترقب الظروف الصعبة التي قد يتواجد فيها الزبون من أجل إنهاء العقد من جانب واحد ودون مراعاة وضعيته كطرف ضعيف يتواجد في حالة تبعية اقتصادية لمورد الماء الذي يعتبر الطرف القوي.

الفقرة الثانية– حماية المستهلك من آثار الإنهاء التعسفي لعقد الاشتراك:

يمتلك المتدخل في إطار تحصيل الديون المستحقة على المشتركين بالعديد من الامتيازات التي تمنحها له السلطة العامة، وهو يملك لذلك وسائل بديلة غير قطع الاشتراك كما يمكن لصاحب الامتياز بعد معاينة المشاكل المالية للمشترك، اقتراح تمديد دفع الفاتورة في عدة فترات حسب التواريخ والمبالغ التي يتفق عليها مع المشترك[2]، وفي حالة فسخ الالتزام وفقا للشروط المذكورة أعلاه يجب على المورد أن يرد المبالغ المسبقة الدفع من لدن

[1]– بوسجيرة فريدة، رئيسة مصلحة العلاقات مع المشتركين، على مستوى مديرية الجزائرية للمياه– وحدة جيجل– يوم 28 ماي 2024 على الساعة: 09:51.

[2]– المادة 22 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بالماء الصالح للشرب.

المستهلك داخل آجال تسلم الإشعار بالقطع، كما أنه في حالة إعادة الربط بشبكة المياه زيادة على دفع المبلغ المستحق، بغض النظر عن عجز المشترك في كثير من الحالات بإلزامه بدفع مصاريف الاشتراك الجديدة، وباقي خدمات الربط وأيضا متأخرات استهلاك الماء والتطهير، وهو الأمر الذي يتجاهله المشرع ومن المفروض أن تستحق بقوة القانون فائدة بالسعر القانوني تعويضا لفترة القطع دون المساس بحق المستهلك في المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي لحق به، فالمطالبة لا تتعلق فقط بالخدمة الغير مطابقة بل بالخدمة الغير مقدمة، وهو الأمر الذي يخول نفس الحق للمشترك بفسخ الالتزام بقوة القانون، وهذا محاولة لإقرار نوع من التوازن بين طرفي عقد اشتراك مياه الشرب.

ما ينبغي الإشارة إليه في الأخير، أنه يعتبر كل اقتطاع للمياه غير مسموح به من صاحب الامتياز على مستوى حنفيات الغسيل أو الحرائق، جنحة يعاقب عليها حسب ما ينص عليه قانون العقوبات[1]، وهذا حسب ما أقرته المادة 29 من نظام الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب الملحق بالمرسوم التنفيذي رقم 08-54.

[1]– الأمر رقم 44-156 مؤرخ في 08 جوان 1966، يتضمن قانون العقوبات ،ج.ر، العدد78، مؤرخ في 30 سبتمبر 1975، معدل ومتمم.

خلاصة الفصل:

يتضح من خلال دراسة تدابير حماية المستهلك خلال مرحلة تنفيذ عقود اشتراك مياه الشرب أنّ الانتفاع بهذه المادة يستلزم أن يكون مطابقا لمعايير النوعية والجودة والأمن، مع ضمان استمرارية الخدمة، التي تعد من الضمانات المقررة للمشترك في عقد الاشتراك وبالرغم من أن صاحب الامتياز يقع على عاتقه ضمان استمرارية خدمة التزويد بمياه الشرب من خلال تفادي الانقطاعات أو التقليل منها، إلاّ أنّ ما يعاب على هذا الأمر عدم تحميل هذا الأخير للمسؤولية جراء الانقطاعات المستمرة للمياه، التي تلحق أضرارا مادية ومعنوية بالزبون هذا من جهة، من جهة أخرى جهل أغلب المستهلكين بوجود سلطة ضبط الخدمات العمومية للمياه بالرغم من تهميش دورها، وبالتالي ضياع حقوق، هؤلاء فضلا عن قصور الآليات الحمائية المقررة لفئة المستهلكين في مواجهة وضع حد للعلاقة التعاقدية بالإرادة المنفردة من طرف مقدم الخدمة.

الخاتمـــة

الخاتمة

تعتبر حماية المستهلك ضمن نطاق عقود اشتراك مياه الشرب ضرورة ملحة أملتها الظروف الاقتصادية، من خلال إفراد آليات قانونية تتوزع على عدة مراحل مع إفراد كل مرحلة بتدابير معينة لما يميز كل مرحلة بخصوصية عن الأخرى، سواء على مستوى مرحلة تكوين العقد أو على مستوى تنفيذه، بل يتجاوز ذلك إلى ما قبل إبرامه وحتى ما بعد فسخ العلاقة التعاقدية.

تبحث مسألة حماية المستهلك في عقد اشتراك مياه الشرب منذ بداية العلاقة، وهي مرحلة تكوين العقد والتي تنقسم إلى مرحلتين، مرحلة سابقة على التعاقد التي يلجأ المستهلك إلى طلب الربط بالشبكة، والتي تثار فيها مسألة رضا المستهلك من خلال تقديم صاحب الامتياز لعرض مباشر دون إحاطته بالمعلومات اللازمة المرتبطة بالعقد، فيقبل على التعاقد دون تبصر بحقوقه والتزاماته، ما يستلزم إحاطته أيضا بآليات قانونية حمائية لمجابهة الشروط التعسفية.

تتجلى الفائدة العملية من تقرير تدابير حماية مستهلك مياه الشرب خلال مرحلة تنفيذ العقد، بالنظر لكون مياه الشرب موجهة لإشباع حاجة المشترك، وهذا لا يمنع من توافرها على متطلبات النوعية والجودة والسلامة الصحية لضمان استمرارية الخدمة، وفي سبيل تعزيز نطاق الحماية في مواجهة إنهاء صاحب الامتياز العلاقة التعاقدية بالإرادة المنفردة دون إشعار مسبق.

استنادا إلى أحكام القانون المتعلق بالمياه وفي ضوء تدابير الحماية المقررة في قانون الاستهلاك تتجلى أهم النتائج المتوصل إليها:

– هيمنة هاجس حماية الملك العمومي المائي على القانون المتعلق بالمياه والقوانين ذات الصلة، التي جاءت لحماية المادة أكثر منه حماية لمستهلك مادة الماء.

– أغلب القواعد الحمائية التي يتضمنها القانون الجزائري لم تسعف المستهلك المائي كقاعدة عامة لحماية مصالحه، كمحاولته لوضع تسعيرة اجتماعية للمياه.

– ضعف الحماية القانونية لمستهلك مياه الشرب بغض النظر عن الجهة أو المؤسسة التي عهد إليها بتوزيع وتوريد الماء للمشتركين، بدليل:

– عدم تسليم نسخة من العقد وكذا فيما يخص طريقة تحرير العقد في حد ذاته فضلا عن كيفية تقديم العرض، كل ذلك يثبت خاصية الإذعان وتعزز حالة الاحتكار.

– إن عدم التزام صاحب الامتياز بالإعلام السابق على التعاقد الذي يحمي سلامة رضا المستهلك، في مقابل امتثال هذا الأخير لشروط العقد بالرغم من عدم الاطلاع على مضمونه، وفي غياب إمكانية الرجوع عن العقد.

– إن عقد اشتراك مياه الشرب أثبت اختلال عنصر التوازن بين أطرافه بسبب القوة الاقتصادية ووجود حالة الاحتكار الدائم ما يؤكد ذلك دفتر الشروط، الذي يفرض على المستهلك الضعيف التعاقد جبرا، فيما يتعلق بسلعة ضرورية لا تستقيم مصالحهم بدونها.

– عدم فعالية سلطة ضبط الخدمات العمومية للمياه، فإلى جانب جهل أغلب المستهلكين لوجودها ودورها، فقد تم مؤخرا إلغاء أحكام المرسوم التنفيذي لسلطة ضبط المياه وكذا كيفية تدخل السلطة في حماية المستهلك، ونقل صلاحيتها لوزارة الموارد المائية، مما يشكل انتكاسة لجهود الحماية من منظور قانون الاستهلاك.

باستقراء النتائج المسجلة على مدار البحث ارتأينا تقديم الاقتراحات التالية تداركا للنقائص الموجودة:

– توفير عروض متنوعة للمشتركين، تمكنهم من اختيار خدمات تتلاءم مع رغباتهم المشروعة في وجود منافسة لان فتح العروض في غياب المنافسة لا جدوى منه.

– القضاء على كل السلوكات المنحرفة كالاستهلاك المجاني والتوصيلات الغير شرعية.

– تحديد العناصر الأساسية المتعلقة بعقود اشتراك مياه الشرب بموجب نصوص تنظيمية خاصة بها.

– تكريس آليات قانونية لحماية المستهلك في مواجهة الفسخ التلقائي لعقود الاشتراك من طرف مقدم الخدمة، من خلال فصل إجراء الإعذار عن الفاتورة، والذي من المفروض أن يكون بعد اخلال المستهلك بالتزاماته التعاقدية وليس قبلها تطبيقا للشريعة العامة.

– محاولة إعادة الثقة إلى المنتفعين من الخدمات العمومية للمياه والتطهير، التي فقدت بسبب الضعف وسوء الخدمات المقدمة خاصة من ناحية قنوات الصرف الصحي التي أصبحت عيوبها تظهر بمجرد سقوط قطرات من المطر، ما يتسبب في انسداد أنابيب توزيع المياه وحرمان المستهلك من المياه الشروب.

– ضرورة فرض تعويض مناسب للمستهلكين جراء تقديم خدمة غير مطابقة للمواصفات القانونية المتطلبة، على غرار القانون الفرنسي الذي أجاز للمستهلك في حال استمرار تزويده بمياه تفتقد للجودة رفع دعوى تعويض عن الأضرار المادية كتكلفة شراء مياه مصنعة.

– فتح المجال للمنافسة في إطار تحسين نوعية وجودة الخدمة العمومية لمياه الشرب في إطار عقود التفويض.

– تفعيل أجهزة الرقابة على الماء وعلى رأسها سلطة ضبط المياه الحاضرة نظريا والغائبة ميدانيا، وذلك للمحافظة على هذا المورد لارتباطه بالنشاط الاقتصادي وتحقيق الأرباح مع وجود مؤسسات خاصة تمارس توزيع مياه الشرب والرقابة عليها حماية للسوق وللمستهلك من مختلف الممارسات والتجاوزات الغير قانونية.

– إن إلغاء المرسوم التنفيذي لسلطة ضبط المياه وعدم تحديد الصلاحيات التي منحها القانون لوزارة الموارد المائية، تجعل المستهلك يدور في حلقة مفرغة ما يدفعه في النهاية إلى تقديم شكواه لمقدم الخدمة وهو في نفس الوقت الخصم والحكم.

– تعزيز الأحكام والأدوات الكفيلة بتشديد المركز القانوني لمزود الماء، ومن ثم خلق العديد من الآليات القانونية القادرة على حماية مستهلك مياه الشرب، سواء على مستوى تكوين العقد أو على مستوى تنفيذه.

– إعادة النظر في محتوى قانون المياه بالنسبة لتدابير الحماية المقررة للمستهلك قصد مواكبة جوانب الحماية في عقد اشتراك مياه الشرب المنصوص عليها في قانون الاستهلاك.

– أمام غموض الإطار القانوني لخدمة مياه الشرب بالنسبة للمدارس الابتدائية والبلدية يقترح إقامة علاقة مباشرة بين هذه المدارس ومقدم الخدمة، لتسهيل ولوج المضرور إلى العدالة في حالة وقوع نزاعات.

– بخلاف بعض الأحكام التي حققت الحماية لفئة المشتركين، فإن قانون حماية المستهلك وقمع الغش، لم يأتي بمقتضيات حمائية لمستهلكي هذه المادة الحيوية لاسيما بمناسبة تكوين وتنفيذ عقد الاشتراك المائي، وهو ما يشكل نقصا كبيرا يعتري هذا القانون خاصة في ظل ما أصبح يعرفه هذا القطاع من ممارسات يطغى عليها طابع الربح، وفي ظل الاتجاه نحو جعله نشاطا تجاريا بامتياز، تجسيدا لمفهوم الخوصصة.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع :

أولا- المصادر

أ-باللغة العربية

I. الدساتير:

1. دستور الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية لسنة 1996، مؤرخ بموجب المرسوم الرئاسي رقم 96-438 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996 يتعلق بإصدار نص تعديل الدستور المصادق عليه استفتاء 28 نوفمبر سنة 1996، في الجريدة الرسمية للجمهورية الديموقراطية الشعبية، ج.ر، عدد 76 مؤرخة في 08 ديسمبر 1996، المعدل والمتمم ب:

2. قانون رقم 02-03 مؤرخ في 10 أبريل 2002 يتضمن تعديل الدستور، ج.ر، عدد 25 مؤرخ في 14 أبريل 2002.

3. قانون رقم 08-19 مؤرخ في 15 نوفمبر 2008 يتضمن التعديل الدستوري ج.ر، عدد 63 مؤرخ في 16 نوفمبر 2008.

4. قانون رقم 16-01 مؤرخ في 06 مارس 2016 يتضمن التعديل الدستوري ج.ر، عدد 14 مؤرخ في 07 مارس 2016.

5. مرسوم رئاسي رقم 20-442 مؤرخ في 30 ديسمبر 2020 يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020، في الجريدة الرسمية للجمهورية الديموقراطية الشعبية، ج.ر، عدد 82 مؤرخ في 30 ديسمبر 2020.

1-النصوص التشريعية :

1. أمر رقم 66-156 مؤرخ في 08 جوان 1966، يتضمن قانون العقوبات، ج.ر، عدد 49 مؤرخ في 11 جوان 1966، معدل ومتمم.

2. أمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، ج.ر، عدد 78 مؤرخ في 30 سبتمبر 1975، معدل ومتمم.

3. أمر رقم 75-59 مؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1925 المتضمن القانون التجاري المعدل والمتمم.

4. قانون رقم 90-31 مؤرخ في 4 ديسمبر 1990 المتعلق بالجمعيات ج.ر، العدد 53 الصادر في 5 ديسمبر 1990 الملغى.

5. قانون رقم 2000-03 مؤرخ في 5 أوت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية، ج.ر، العدد 48 صادر في 6 أوت 2000، معدل ومتمم بموجب القانون رقم 06-24 مؤرخ في 26 ديسمبر 2006، يتضمن قانون المالية لسنة 2007 ج.ر، العدد 85، صادر في 27 ديسمبر 2007،معدل ومتمم بالقانون رقم 14-10 مؤرخ في 30 ديسمبر لسنة 2007، ج.ر، العدد 85، صادر في 27 ديسمبر 2007، معدل ومتمم في 31 ديسمبر 2014(ملغى).

6. القانون رقم 02-09 مؤرخ في 8 ماي 2002 يتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، ج.ر، العدد34، مؤرخ في 8 ماي 2002.

7. أمر رقم 03-03 مؤرخ في 19 جويلية 2003، يتعلق بالمنافسة، ج.ر، عدد 43 مؤرخ في 20 جويلية 2003، معدل ومتمم.

8. قانون 04-02 مؤرخ في 23 جوان 2004 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ر عدد 41، مؤرخ في 27 جوان 2004، معدل ومتمم بقانون رقم 10-06 مؤرخ في 15 أوت 2010، ج.ر، العدد46، المؤرخة في 18 أوت 2010.

9. قانون رقم 04-04 مؤرخ في 23 يونيو 2004، يتعلق بالتقييس، ج.ر، عدد 41 مؤرخ في 27 يونيو 2004. معدل ومتمم بالقانون رقم 16-04 المؤرخ في 22 يونيو سنة 2004 المتعلق بالتقييس، ج.ر، العدد 37، المؤرخ في 23 يونيو 2016.

10. قانون رقم 05-12 المتعلق بالمياه، مؤرخ في 4 أوث 2005، ج.ر، عدد60 مؤرخ في 4 سبتمبر2005 يتعلق بالمياه، معدل ومتمم معدل بقانون رقم 08-03 ممضي في 23 يناير 2008، ج.ر، عدد 4 المؤرخة في 27 يناير 2008 وأمر رقم 09-02 مؤرخ في 22 جويلية 2009، ج. ر عدد 44 مؤرخ في 26 جويلية 2009.

11. قانون رقم 06-23 مؤرخ في 20 ديسمبر 2006، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 08 جوان 1966 والمتضمن قانون العقوبات، ج.ر عدد 84 مؤرخة في 24 ديسمبر 2006.

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

13. قانون 09-03 مؤرخ في 25 فيفري 2009 يتضمن بحماية المستهلك وقمع الغش ج.ر عدد 15، مؤرخ في 8 مارس 2009، معدل ومتمم بقانون رقم 18-09 مؤرخ في 10 يونيو 2018، ج.ر، عدد 35، مؤرخ في 13 يونيو 2018.

14. القانون رقم 11-10 المؤرخ في 21 فيفري 2011 المتعلق بالبلدية، ج.ر العدد37 المؤرخة في 3 جويلية 2011.

2-النصوص التنظيمية :

1. مرسوم تنفيذي رقم 91- 53 مؤرخ في 8 شعبان عام 1411، ج.ر، عدد09، يتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للاستهلاك، الموافق 23 فبراير سنة 1991.

2. مرسوم تنفيذي رقم 01-101 مؤرخ في 21 أفريل سنة 2001، يتضمن إنشاء الجزائرية للمياه، ج.ر، عدد 24، صادرة بتاريخ 22 أفريل 2001.

3. مرسوم تنفيذي رقم 08-303 ممضي في 27 سبتمبر 2008، ج.ر، عدد 56 المؤرخة في 28 سبتمبر 2008، الصفحة 10يحدد صلاحيات وكذا قواعد تنظيم سلطة ضبط الخدمات العمومية للمياه وعملها(ملغى).

4. مرسوم تنفيذي رقم 06-306 مؤرخ في 10 سبتمبر2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية.

5. مرسوم تنفيذي رقم 08-54 مؤرخ في 9 فبراير سنة 2008، يتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجي للتسيير بالامتياز للخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب ونظام الخدمة المتعلق به،ج.ر، العدد08، مؤرخ في 13 فبراير 2008.

6. مرسوم تنفيذي رقم 11-125 ممضي في 22 مارس 2011، ج.ر، عدد18، المؤرخة في 23 مارس 2011، يتعلق بنوعية المياه الموجهة للاستهلاك البشري.

7. مرسوم تنفيذي رقم 12-203 المؤرخ في 6 مايو 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات، ج.ر، العدد 28، مؤرخ في 9 ماي 2012.

8. مرسوم تنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 9 نوفمبر 2013، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج.ر، عدد 58، مؤرخ في 18 نوفمبر 2013.

9. مرسوم تنفيذي رقم 14-96 ممضي في 04 مارس 2014، ج.ر، عدد 13 المؤرخة في 09 مارس 2014 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 11-125 المؤرخ في 17 ربيع

الثاني عام 1432 الموافق 22 مارس سنة 2011 والمتعلق بنوعية المياه الموجهة للاستهلاك البشري.

10. مرسوم تنفيذي رقم 16-299 المؤرخ في 23 نوفمبر 2016، يحدد شروط وكيفيات استعمال الأشياء أو اللوازم الموجهة لملامسة المواد الغذائية وكذا مستحضرات تنظيف هذه اللوازم.

11. مرسوم تنفيذي رقم 17-140 مؤرخ في 11 أفريل 2017، يحدد شروط النظافة والنظافة الصحية أثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك البشري، ج.ر، العدد24 صادر في 11 أفريل 2017.

12. مرسوم تنفيذي رقم 18-03 مؤرخ في 15جانفي 2018، يحدد الأحكام المطبقة على المطاعم المدرسية، ج.ر، عدد 2، صادر في 21 جانفي 2018.

13. مرسوم تنفيذي رقم 18-163 ممضي في 14 يونيو 2018، ج.ر، عدد 36 المؤرخة في 17 يونيو 2018، يتضمن إلغاء المرسوم التنفيذي رقم 08-303 الموافق 27 سبتمبر سنة 2008 الذي يحدد صلاحيات وكذا قواعد تنظيم سلطة ضبط الخدمات العمومية للمياه وعملها.

14. مرسوم تنفيذي رقم 18-199 مؤرخ في 2 أوث 2018، يتعلق بتفويض المرفق العام ج.ر، عدد 48، صادر في 5 أوت 2018.

ثانيا: المراجع

أ- باللغة العربية

I. الكتب

1. بعلي محمد الصغير، القانون الإداري: النشاط الإداري، دار العلوم للنشر، الجزائر، سنة 2004.

2. بن عديدة نبيل وجاجة وافي، مقال في كتاب، طرفي عقد الاستهلاك (المتدخل والمستهلك)، كتاب جماعي دولي محكم، بعنوان الضمانات القانونية لحماية أمن وصحة المستهلك جامعة سوق أهراس، 2021.

3. بودالي محمد، حماية المستهلك في القانون المقارن الفرنسي، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006.

4. بودالي محمد، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة، دراسة مقارنة بين القانونين الفرنسي والجزائري، الطبعة الأولى، دار الفجر، مصر، د.س.ن.

5. بوضياف عمار، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، جسور للنشر والتوزيع الجزائر، 2007.

6. حجازي السيد مرسي، محاضرات في اقتصاديات الخدمات العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1986.

7. سمير أمين وآخرون، الصراع على المياه: الإرث المشترك للإنسانية، ترجمة: سعد الطويل، مجدي الجمال مكتبة مدبولي، مصر، 2005.

8. السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة لحماية المستهلك، منشأة المعارف بالإسكندرية د.س.ن.

9. عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام (العقد، العمل غير مشروع، الإثراء بلا سبب، القانون) ج1، دار إحياء التراث العربي، لبنان، د.س.ن.

10. عدنان إبراهيم السرحان ونوري حمد خاطر، شرح القانون المدني: مصادر الحقوق الشخصية (الالتزامات)، الطبعة الأولى، دار الثقافة، الأردن، 2009.

11. العربي بلحاج، النظرية العامة للالتزامات في القانون المدني الجزائري،ج1، المصادر الإرادية (العقد والإرادة المنفردة)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2015

12. علي علي سليمان، النظرية العامة للالتزام: مصادر الالتزام في القانون المدني الجزائري، الطبعة التاسعة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، الجزائر، د.س.ن 2015.

13. فودة عبد الحكيم، آثار الظروف الطارئة والقوة القاهرة على الأعمال القانونية منشأة المعارف، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 1999.

14. فيلالي علي، الالتزامات (النظرية العامة للعقد)، الطبعة الثالثة، دار الموفم للنشر الجزائر، 2013.

15. القبيلات حمدي، القانون الإداري، ج1، ماهية القانون الإداري، التنظيم الإداري النشاط الإداري ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

16. محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2012.

17. محمد صبري السعدي، الواضح في شرح القانون المدني، الإثبات في المواد المدنية والتجارية، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2019.

18. محمد صبري السعدي، شرح القانون المدني الجزائري، النظرية العامة للالتزامات مصادر الالتزام، التصرف القانوني، ج1، دار الهدى للطباعة والنشر 2004.

19. نبيل إبراهيم سعد، النظرية العامة للالتزام: أحكام الالتزام، دار الجامعة الجديدة مصر، 2009.

20. 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.

II. الرسائل والمذكرات

أ- رسائل الدكتوراه :

1. بعلي محمد، حماية المستهلك في نطاق العقد، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه الطور الثالث في الحقوق، تخصص قانون خاص معمق، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017-2018.

2. بن حميدة نبهات، ضمان سلامة المستهلك على ضوء قانون الاستهلاك، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، في علوم القانون الخاص جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان- الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2018-2019.

3. بن سالم المختار، الالتزام بالإعلام كآلية لحماية المستهلك، رسالة دكتوراه نظام ل.م.د تخصص قانون المنافسة والاستهلاك، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان، 2018.

4. بوضياف قدور، النظام القانوني للموارد المائية، أطروحة مقدمة ليل شهادة دكتوراه علوم تخصص الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة الجزائر1، يوسف بن خدة كلية الحقوق-سعيد حمدين-، 2017-2018.

5. بولكور رفيقة، حماية المستهلك من خلال الالتزام بالإعلام، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2019.

6. حملاجي جمال، الحماية القانونية للمستهلك من الغش التجاري، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو2022.

7. زوبة سمير، الأحكام القانونية المستحدثة لحماية المستهلك المتعاقد، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2016.

8. عرعارة عسالي، التوازن العقدي عند نشأة العقد، أطروحة دكتوراه في علوم القانون كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2015.

9. عروس مريم، دور الإدارة العامة في عملية حماية حقوق المستهلك، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق–سعيد حمدين، جامعة الجزائر1–يوسف بن خدة– الجزائر، 2019–2020.

10. غزلان سليمة، علاقة الإدارة بالمواطن، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر 2009–2010.

11. فوناس سهيلة، تفويض المرفق العام في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو 2018.

12. موساوي حمزة، الحماية القانونية للمياه العذبة: دراسة مقارنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الطور الثالث، تخصص قانون، فرع قانون العام المقارن، كلية الحقوق والعلوم السياسية 19 مارس 1962، جامعة جيلالي سيدي بلعباس الجزائر، 2020–2021.

ب– مذكرات الماجستير:

1. أوكال حسين، المرفق العام للمياه في الجزائر، مذكرة ماجستير في القانون العام فرع الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة الجزائر– بن يوسف بن خدة– كلية الحقوق، 2009– 2010.

2. بري إفريقيا، الضبط في مجال المياه، مذكرة ماجيستير، كلية الحقوق، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر1، 2012–2013.

3. بن مبارك راضية، التعليق على التعليمة رقم 94–3–824 المتعلقة بامتياز المرافق العمومية المحلية وتأجيرها، مذكرة ماجيستير، فرع إدارة مالية، كلية الحقوق، الجزائر سنة 1999.

4. بن يطو آمال، حماية المستهلك من الاحتكار في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي مذكرة ماجيستير، جامعة الجزائر1، 2010.

5. بن يوسف شرفي، إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة دكتوراه، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، يوسف بن خدة، 2014-2015.

6. عنتري بوزار شهناز، التعسف في العقود، مذكرة لنيل شهادة الماجستير فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، -بن يوسف بن خدة- 2012-2013.

7. صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم القانونية والإدارية تخصص قانون أعمال، جامعة قسنطينة1، كلية الحقوق، سنة 2013-2014.

8. نشمي مصطفى، النظام القانون للمفاوضات التمهيدية، رسالة ماجيستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013-2014.

III. المقالات:

1. أحمد عبد اللطيف بن عامر، **عصرنة المرافق العمومية في الجزائر**، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، مخبر الصناعات التقليدية، المجلد9 العدد1، مخبر الصناعات التقليدية، جامعة الجزائر3 ، أفريل 2020.

2. إزريل الكاهنة، نحو **تراجع من السلطات الإدارية المستقلة الضابطة للنشاط الاقتصادي**، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد11، العدد1، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية- الجزائر، سنة 2020.

3. أوكال حسين، **تفويض مرفق التموين بمياه الشرب في إطار القانون 05-12 المتعلق بالمياه**، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 7 العدد1، جامعة الجزائر1، 2002، ص 1289.

4. برايح يمينة، **خصوصية الحماية القانونية من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك** المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 8، العدد1، كلية الحقوق جامعة أحمد زبانة غليزان، الجزائر.

5. بليمان يمينة، **عقود الإذعان وحماية المستهلك، مجلة العلوم الإنسانية**، المجلد 30، العدد 2، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري بشير– قسنطينة–، الجزائر 2019.

6. بن شنيتي عبد الحميد، **دراسة تحليلية للقانون المدني الجزائري الصادر بمقتضى الأمر 75–58**، مجلة الدراسات للعلوم القانونية والسياسية، المجلد39، العدد2، الجزائر، بتاريخ 29–09–1975، 2002.

7. حاسي جهاد وعلي فتاك، **الإطار التشريعي للعقود النموذجية الدولية**، مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد7، العدد2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون– تيارت، الجزائر، 2019–2020.

8. حجاج عبد الحكيم وبوقموم محمد، **التجربة الجزائرية في إدارة الخدمة العامة للمياه** دراسة تحليلية لشراكة بين القطاع والخاص، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية المجلد11العدد20، جامعة 8 ماي 1945–قالمة، الجزائر، 2018.

9. حفوظة الأمير عبد القادر وأحمد طويل، **مبادئ وطرق تسعير الخدمات العمومية للمياه في الجزائر**، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد5، العدد1، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة أبي بكر بلقايد– تلمسان، 2019، الجزائر.

10. دحماني رشيد، **وقف تنفيذ العقد لمصلحة المدين بين الظروف الطارئة ومهلة الميسرة**، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، المجلد14، العدد2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، الجزائر، 2019.

11. سحوت جهيد، **حماية المنافسة الحرة والمستهلك من الاحتكار بين الفكر الاقتصادي القانوني وأحكام الشريعة الإسلامية**، مجلة الصراط، المجلد10 العدد34، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة جيجل، الجزائر، 2016.

12. سعد الله عمار وشتوت وليد، **فعالية تسعير المياه الموجهة للاستعمالات المنزلية في الجزائر**–الواقع والحلول–، مجلة العلوم الاقتصادية والاجتماعية المجلد19، العدد1، كلية الحقوق، جامعة محمد شريف مساعدية– سوق أهراس الجزائر 2018

13. سعدي نورة ولعرابي خيرة، **الإعلام الإلكتروني السابق على التعاقد كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني على ضوء قانون التجارة الإلكتروني الجزائري** مجلة صوت القانون، المجلد8، العدد2، جامعة أحمد بن أحمد2–وهران الجزائر 2022.

14. سكران فوزية وسالم زينب، **الإعذار في العقود الإدارية–دراسة مقارنة–**، مجلة أكاديمية، المجلد5، العدد6، جوان 2017.

15. سليمان حاج عزام، **دور المبادئ العامة للمرفق العام المفوض في حماية حقوق المنتفعين**، مجلة الحقوق والحريات، العدد6، 2018.

16. سي أحمد بن عمر الأخضر وبوغزالة محمد عبد الكريم، **التسيير المفوض من خلال عقود الإدارة كأداة لتحسين الخدمة العمومية للمياه في الجزائر**، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد12، العدد1، 2019.

17. صوالح محمد أعمارة وجبارة نورة، **توصيات لجنة البنود التعسفية كآلية لحماية المستهلك: بين عدم الإلزامية وضرورة التطبيق** "**دراسة مقارنة**"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد7، العدد1، جامعة أمحمد بوقرة– بومرداس، الجزائر، جـوان2022

18. طويل مريم، **دور الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي في حماية المستهلك**، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد3، العدد4، 2019.

19. عبد الله عمر يوسف، **الحماية القانونية للمستهلك من جريمة الغش في المواد الاستهلاكية الصيدلانية في التشريع الجزائري**، مجلة صوت القانون، المجلد6 العدد2 جامعة وهران2– محمد بن أحمد، الجزائر، 2019.

20. عقون شراف وآخرون، **تسعير المياه ودوره في تحقيق كفاءة استخدامها بالجزائر** مجلة اقتصاديات المال والأعمال المجلد1، العدد2، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف– ميلة ، الجزائر، 2017.

21. عولمي بسمة: **تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية في الجزائر**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد3، العدد 4، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باجي مختار، عنابة د.س.ن.

22. عيساوي عز الدين، **ضبط المرافق العامة: نموذج مرفق المياه**، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد1، العدد 2 كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمن ميرة–بجاية الجزائر،2010.

23. قسوري فهيمة، **خصوصية الحرية التعاقدية في العرض التجاري الإلكتروني طبقا للقانون 18–05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية**، مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال المجلد3، العدد2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر– باتنة1، الجزائر 2018.

24. قورش قورش ليلى، **حماية الطرف الضعيف من البنود التعسفية بموجب العنصر المعنوي لتكوين العقد**، –دراسة حالة عقد التأمين–، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية المجلد4، العدد 3، كلية الحقوق سعيد حمدين، جامعة الجزائر1يوسف بن خدة– الجزائر 2019.

25. ميسون ياسمينة، **الخدمة الشاملة في قطاع الكهرباء واشكالية المرفق العام** المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد17، العدد1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة– بجاية الجزائر، 2018.

26. نمديلي رحيمة وببوش صليحة، **الخدمة الشاملة وتأثيرها على مقاربة المرفق العام في الجزائر**، مجلة إليز للبحوث والدراسات، المجلد8، العدد1، مخبر تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في القانون، جامعة سطيف2، الجزائر، 2023.

27. نويري محمد الأمين ولخداري عبد الحق، **خصوصية أطراف عقد الاستهلاك في التشريع الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد12، العدد2 جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، د.س.ن.

28. يلي بولنوار ويونس بلال، **مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعة على ضوء تعديل القانون المدني الجزائري 05-10**، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد1 العدد3 جامعة الأغواط، الجزائر، 2018.

IV. المداخلات:

1. قريمس عبد الحق، "مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك"، المظاهر والآليات القانونية لحماية المستهلك (آليات تحقيق التوازن العقدي في إطار العلاقات الاقتصادية) كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة جيجل- الجزائر.

V. الوثائق والتقارير:

1. تقرير المقررة الخاصة المعينة لحق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي، الدورة 18، البند الثالث من جدول الأعمال 2011.

2. تقرير حول "الماء من الشحة إلى الأمن، تفادي حدوث أزمة مياه في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، البنك العالمي، ديسمبر 1995.

VI. المقابلات :

1. مقابلة مع السيدة مزيتي راضية، المكلفة بالشؤون القانونية والمنازعات على مستوى مديرية الجزائرية للمياه-وحدة جيجل- يوم 6 ماي 2024.

2. مقابلة مع السيد ينار ناصر، مدير الوكالة التجارية التابعة لمؤسسة الجزائرية للمياه، حي 20 أوث بالميلية، ولاية جيجل، يوم 4 مارس 2024.

3. مقابلة مع السيدة بوسجيرة فريدة، رئيسة مصلحة العلاقات مع المشتركين، على مستوى مديرية الجزائرية للمياه- وحدة جيجل- يوم 28 ماي 2024.

4. مقابلة مع السيد شعبي رابح، رئيس دائرة التجارة على مستوى مديرية الجزائرية للمياه- وحدة جيجل- يوم 28 ماي 2024.

I. المواقع الإلكترونية :

1. https://seaal.dz/services-clients/
2. www.cese.ma
3. https://www.mwri.gov.eg/
4. https://www.el-massa.com/dz/
5. https://news.radioalgerie.dz/ar/node/26783
6. https://www.almahous1.com/2023/01/algerienne-des-eaux-MiyahiMob-application.html
7. https://www.legifrance.gouv.fr/

ب- باللغة الأجنبية :

Textes juridiques :

1. قانون الاستهلاك المغربي رقم 08-31 الذي يقضي بتحديد تدابير حماية المستهلك في الجريدة الرسمية، العدد5932 بتاريخ 17 أفريل 2011.
2. https://www.legifrance.gouv.fr/codes/textelc/LEGITEXT000006069565/

Documentations:

1. BREUIL Lise, Organisation des services d'eau dans les pays en développement: peut-on caractériser un modèle émergent, Atelier organisations et instruments de Gestion, université Paris Dauphine, 2001.

2. BREUIL Lise, Renouveler le partenariat public-privé pour les services d'eau dans les pays en développement: Comment conjuguer les dimensions contractuelle, institutionnelles et participatives de la gouvernance?, thèse doctorat, l'Ecole Nationale du Génie Rurale, des Eaux et Forêts, paris.

3. COURBIS Camille, La délégation des services publics d'eau potable: un mode de gestion efficace(Le cas de la distribution d'eau en France, à travers l'exemple du contrat de délégation de service public de la ville de Lyon avec Veolia), 4éme année d'IEP: Séminaire "Services publics et sphère privée: les nouveaux partenariats ", université LUMIERE LYON2, 2008.

4. DOMONIT Neath, Les relations entre professionnels et consommateurs en droit Belge In:" la protection de la partie faible dans les rapports contractuels", ouvrage présenté par le centre de droit des obligations de l'université de Paris.

5. Marcel Boyer et Serge Gracia, organisation et réglementation des services publics d'eau potable et d'assainissement en France, rapport de projet sur la gestion déléguée des infrastructures, Monréal, 2002.

6. RENAN Le Mestre, Droit du service public, Gualina éditeur, EJA-Paris-2005.

7. UW-WATER decade program on Advocacy and communication (UNW-DPC), Human Right to water and sanitation, Milestones.

الملاحـــــق

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان
01	الوثائق المطلوبة في ملف إيصال المياه الصالحة للشرب
02	وصل تسليم طلب الاشتراك من الوحدة
03	وصل تسليم طلب الاشتراك من الوكالة
04	تعهد شرفي بخلو الملكية من النزاعات
05	نموذج عقد اشتراك مياه الشرب
06	معدلات الفواتير
07	تعهد تقسيط كمية الاستهلاك على فترات
08	كشف تحاليل نوعية مياه الشرب
09	شهادة التحقيقات حول فسخ عقد الاشتراك
10	حكم يلزم المشترك بتسوية الوضعية المالية
11	حكم يلغي دعوى مؤسسة الجزائرية للمياه لعدم وجود عقد بين الطرفين

الملحق رقم: 01

وزارة المـــــوارد المائيـــــــــــــة
الجزائريـــــــــة للميـــــــــــــاه
الوكالـــــــــة التجاريـــــــة
مـــــركز الميليـــــة

الوثائـــــق المطلوبة في مـــلف ايصال الميـــاه الصالحـــة للـــشرب

1 ترخيـص مـن مصالح البلديـــة للربط بشبكة المياه الصالحة للشـــرب مع ذكر حدود منزل الطالب
2 طلـــب خطـــي
3 نـــسخة من بطاقـــة التعـــريف الوطـــنية
4 شهـــادة الإقامـــــــة
5 شهـــادة ميـــلاد
6 وثيـــقة رسميـــة تثـــبت الملكـــية أو عقد كراء أو عقد استغلال
7 بالنـــسبة للتـــجار والحرفيـــين نسخـــة من السجـــل التـــجاري أو رخصة مزاولة النـــشاط
8 في حال كون صاحب المنزل أو المحل متوفى يقدم صاحب الطلب عقد الفريضة مع تنازل باقي الورثة إن وجدوا
9 في حال كان صاحب المنزل أو المحل حيا يلزم صاحب الطلب بتقديم تنازل رسمي بعقد موثق
10 في حال عدم وجود عقد ملكية فردي يلزم صاحب الطلب بتقديم تعهد شرفي ممضى في البلدية بنزع الإيصال مستقبلا في حال ظهور نزاعات حول الإيصال او المسكن موضوع الطلب مع تحمل كافة المصاريف

وزارة المـــــوارد المائيـــــــــــــة
الجزائريـــــــــة للميـــــــــــــاه
الوكالـــــــــة التجاريـــــــة
مـــــركز الميليـــــة

الوثائـــــق المطلوبة في مـــلف ايصال الميـــاه الصالحـــة للـــشرب

1 ترخيـص مـن مصالح لبلديـــة للربط بشبكة المياه الصالحة للشـــرب مع ذكر حدود منزل الطالب
2 طلـــب خطـــي
3 نـــسخة من بطاقـــة التعـــريف الوطـــنية
4 شهـــادة الإقامـــــــة
5 شهـــادة ميـــلاد
6 وثيـــقة رسميـــة تثـــبت الملكـــية أو عقد كراء أو عقد استغلال
7 بالنـــسبة للتـــجار والحرفيـــين نسخـــة من السجـــل التـــجاري أو رخصة مزاولة النـــشاط
8 في حال كون صاحب المنزل أو المحل متوفى يقدم صاحب الطلب عقد الفريضة مع تنازل باقي الورثة إن وجدوا
9 في حال كان صاحب المنزل أو المحل حيا يلزم صاحب الطلب بتقديم تنازل رسمي بعقد موثق
10 في حال عدم وجود عقد ملكية فردي يلزم صاحب الطلب بتقديم تعهد شرفي ممضى في البلدية بنزع الإيصال مستقبلا في حال ظهور نزاعات حول الإيصال او المسكن موضوع الطلب مع تحمل كافة المصاريف

الملحق رقم : 04

Annexe 3-1

Unité :

Date :

Agence Commerciale ou Centre :

Accusé de Réception

Cher client,

Nom et prénom
Adresse :

Nous accusons réception auprès de notre agence de votre demande de branchement

Elle a été enregistrée le : ..... sous le n° : .....

Votre demande sera traitée et recevra une réponse au plus tard dans les 8 jours qui suivent

Nous portons à votre connaissance que vous disposez d'un droit de recours à l'adresse de l unité en cas de manquement de notre part au délai de réponse ou en cas de réponse qui ne s agrée pas

Le Chef de l'Agence Commerci

Votre situation à ce jour :
Dernier index :
Facture (s) impayée (s) d'un montant de :

4

الملحق رقم: 03

07/02/2024

Unite : WILAYA DE JIJEL
Agence : A.D.E JIJEL UNITE

Accusé de Réception

Cher client,

Nous accusons réception de votre requête Auprès de notre agence relative **à la résiliation du branchement** (DOUBLE CREATION N4 1693)

Elle a été enregistrée le:07/02/2024 sous le N°: **6478**

Votre requête sera traitée et recevra une réponse dans les meilleurs délais.

Nous portons à votre connaissance que vous disposez d'un droit de recours à l'adresse de notre unité en cas de manquement de notre part au délai de réponse ou en cas de réponse qui ne vous agrée pas.

Le Chef de l'agence commerciale

Votre situation à ce jour :
Dernier Index: SANS
00 Facture(s) impayée(s) d'un montant de : 0.00 DA

الملحق رقم: 04

تعهد شرفي

أنا الممضي أسفله السيد (ة) :

.....صاحب بطاقة التعريف الوطنية /

رخصة السياقة رقم : .....الصادرة بتاريخ :.....عن دائرة

.....

أتعهـــــد أمام مصالح الجزائرية للمياه بالميلية بان المسكن / المحل

موضوع طلب الربط بشبكة المياه الصالحة للشرب والكائن مقره ب

:.....خالي من أي نزاعات عائلية أو أي نزاع عقاري أخر .

وعليه فانه في حال ظهور أي نزاع مستقبلي أتعهد بإلغاء التوصيل وفسخ عقد الاشتراك مع تحمل كافه المصاريف دون المطالبة باي تعويض .

الميليـــة في:...../...../2023

توقيع المعني

الملحق رقم: 05

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère des Ressources en Eau
E.P. ALGÉRIENNE DES EAUX
Zone Constantine
Unité de la wilaya de Jijel
CENTRE JIJEL

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الموارد المائية
الجزائرية للمياه
منطقة قسنطينة
وحدة ولاية جيجل
مركز جيجل

Contrat d'abonnement

Conformément à l'article 5 du règlement général du service des eaux

N° : 01

Cadre réserve au service

Catégorie: 02
type: MENG

N° Abonné: **P3 00000**

Diamètre Branchement: 15

Date d'installation: 01 / 10 / 2019

N° Compteur: 0000000000

Marque du compteur: 99 9999

Index départ: 00

Je soussigné : …

Fils (le) de……

Né (e) le :……

Pièce d'identité N°:P C ……

Délivrée le ……

☐ Propriétaire ☐ Locataire

☐ Autres : (préciser) … ABONNE…… ……

Apres avoir pris connaissance du règlement du service des eaux et de la note tarifaire précisant la Modalités de facturation.

Demande qu'il me soit consenti :

Un abonnement au service des eaux sous forme contrat tacitement renouvelable d'une durée d'une(…) Année, sauf dénonciation dans les conditions prévues. le règlement générale du service des eaux.

Fait à : …JIJEL….. . Le…11 / 01 / 2023

P/ L'ADE

L'abonne
« lu et approuvé »

Pour un abonnement souscrit par un locataire
ENGAGEMENT DE GARANTIE DU PROPRIETAIRE
(Signature du propriétaire précédée de la mention « lu et approuvé »

NOM, PRENOM, AFFILIATION ET ADRESSE DU PROPRIETAIRE : ……

الملحق رقم: 06

A.D.E / WILAYA DE JIJEL

TARIFS DE FACTURATION POUR
A LA DATE DU:Juil/2017

TARIF EAU & ASSAINISSEMENT:
Date d'effet :Janvier/2005

CATEGORIE	TRANCHE DE Cons	Tarif EAU	Tarif ASS
01 MENAGES			
TRANCHE 1	1 à 25	6.30	2.35
TRANCHE 2	26 à 55	20.48	7.64
TRANCHE 3	56 à 82	34.65	12.93
TRANCHE 4	> à 82	40.95	15.28
02 ADMINISTRATION		34.65	12.93
03 COMMERCE		34.65	12.93
04 INDUST/TOURISME		40.95	15.28

** Texte de Réf:J.O MOIS JANVIER 2005

TARIF RFA: (Redevance Fixe d'Abonment)
Date d'effet :Avril/2005

CATEGORIE	Mont/TRIM	Mont/Mois

Réf:N°122 DU 10 AVRIL 2005

AUTRES REDEVANCES:

	Taux	Effet
REE: Redevance Economie Eau	4.00%	Janv/2005
RQE: Redevance Qualité Eau	4.00%	Janv/2005
RDG: Redev. de Gestion (DA/M3)	3.00	Janv/2005

Table des T.V.A:

	Taux	Effet
T.V.A / EAU	9.00%	Janv/2017
T.V.A / R.F.A	9.00%	Janv/2017
T.V.A / ASS	9.00%	Janv/2017

الملحق رقم: 07

الاسم : عبد الحق
اللقب: فافة
العنوان :حي الكاليتوس-
رقم الاشتراك :E35188

إلى السيد : مدير الجزائرية للمياه
وحدة جيجل

تـعـهـد

أنا الممضي أسفله السيد : الحامل لبطاقة التعريف رقم:
الصادرة: - - و المتعاقد مع المؤسسة العمومية للجزائرية للمياه وحدة جيجل تحت رقم اشتراك :E35188 و بعداد مائي رقم: 026999.

اقر بكمية الاستهلاك التي سجلها عداد الماء و المقدرة بـ: 1239 م^3 ،وعليه اطلب من سيادتكم تقسيط كمية الاستهلاك على فترات مراعاة لظروفي المالية كالأتي:

رقم الاشتراك	الفترة	الكمية المفوترة
E35188	الثلاثي الثاني 2024	150 م^3 + الحجم المستهلك خلال الثلاثي
E35188	الثلاثي الثالث 2024	150 م^3 + الحجم المستهلك خلال الثلاثي
E35188	الثلاثي الرابع 2024	150 م^3 + الحجم المستهلك خلال الثلاثي
E35188	الثلاثي الاول 2025	150 م^3 + الحجم المستهلك خلال الثلاثي

لم يرجع الى مركز لأخذ التعهد (عدم احضار بطاقة التعريف)

7

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'HYDRAULIQUE
ALGERIENNE DES EAUX
ZONE DE CONSTANTINE
UNITE DE JIJEL

وزارة الري
الجزائرية للمياه
منطقة قسنطينة
وحدة جيجل

Laboratoire de Contrôle de la Qualité des Eaux

BULLETIN D'ANALYSES

الملحق رقم: 08

Code de l'échantillon :
Nature de l'échantillon :
Lieu de prélèvement :
Commune :

Date de prélèvement :
Prélèvement effectué par :
Date d'analyse :
Analyse effectuée par :

Paramètres Organoleptiques	Unité	Résultat	N.A (E.T)	Minéralisation Globale	Unité	Résultat	N.A (E.T)
Couleur	mg/l platine		15	Calcium (Ca^{++})	mg/l		200
Odeur à 25 °C	Taux dilution		04	Magnésium (Mg^{++})	mg/l		--
Saveur à 25 °C	Taux dilution		04	Dureté totale (TH)	mg/l $CaCO_3$		500
Chlore résiduel libre	mg /l		>0,1	Sodium (Na^{+})	mg/l		200
Paramètres Physico-chimiques	**Unité**	**Résultat**	**N.A (E.T)**	Potassium (K^{+})	mg/l		12
Température	°C		25	Chlorures (Cl^{-})	mg/l		500
Concentration en ions hydrogène	Unité pH		≥ 6,5 et ≤ 9	Sulfates (SO_4^{2-})	mg/l		400
Conductivité à 25°C	µS/cm		2800	Nitrates (NO_3^{-})	mg/l		50
T D S	mg/l		--	Bicarbonate (HCO_3^{-})	mg/l		--
Turbidité	NTU		5				
Oxygène dissous	mg/l		--	Titre Alcalimétrique Complet (TAC)	mg/l $CaCO_3$		--
Résidu sec à 105°C	mg/l		--				
Paramètres de pollution	**Unité**	**Résultat**	**N.A (E.T)**	**Paramètres Indésirables**	**Unité**	**Résultat**	**N.A (E.T)**
Ammonium (NH_4^{+})	mg/l		0.5	Fer	mg/l		0.3
Nitrites (NO_2^{-})	mg/l		0.2	Manganèse	mg/l		0.05
Phosphore (P)	mg/l		5	Aluminium	mg/l		0.2
Oxydabilité	mg/l		5				
Paramètres Bactériologiques	**Unité**	**Résultat**	**N.A (E.T)**	**Paramètres ioniques**	**Unité**	**Résultat**	**N.A (E.T)**
Coliformes totaux	n/100ml		/	Fluorures (F^{-})	mg/l	/	1,5
Escherichia Coli	/		00	Cyanures (CN^{-})	µg/l	/	70
Entérocoques	n/100ml		00	Bromures (Br^{-})	mg/l	/	--
Bactéries sulfito-réductrices	n/20ml	/	00	Sulfure d'hydrogène (H_2S)	mg/l	/	--
Observation							

Visa du Chef de Laboratoire

الملحق رقم: 09

Fiche d'Enquête

Code Abonné:
Requête N° **6 478** du: **07/02/2024**
Objet: **à la résiliation du branchement** /DOUBLE CREATION N4 1693

Identification du Client:
Nom:
Adresse :
Type Client : **10 MENAGE INDIVIDUEL** Index: **SANS**

Anomalie(s)

Identification du Branchement:

Compteur:
Existe : Oui( )Non( ) Accessible : Oui( )Non( ) En Marche : Oui( )Non( )
Marque:.....Etat:.....Diamètre:.....N° de Série:.....Index:.....

Abri Compteur : Niche( ) Placard( ) Regard( ) Sous Tampon( ) Sans( )
Autre ou Observation : .....

Branchement : Non Visible( ) Plomb( ) PVC( ) PEHD( ) Galvanisé( )Autre ( )
Longueur:.....m Robinet d'arrêt Oui( )Non( ) Non Visible Oui( )Non( )

Anomalie(s)

Avis remis Le :

Avis du Contrôleur

Visas et Dates

Décision du Commercial

Décision Exécutée

9

الملحق رقم 10

نسخة تنفيذية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

باسم الشعب الجزائري

حكم

مجلس قضاء: جيجل
محكمة: جيجل
القسم: المدني

رقم الجدول: 20/02211
رقم الفهرس: 21/00918
تاريخ الحكم: 21/05/04
مبلغ الرسم/ 750 دج

بالجلسة العلنية المنعقدة بمقر محكمة جيجل
بتاريخ: الرابع من شهر ماي سنة ألفين وواحد و عشرون
برئاسة السيد (ة): مقراني رياض قاضي
و بمساعدة السيد (ة): ميمون أمال أمين ضبط

صدر الحكم الآتي بياناته

بين السيد (ة):

بين /
الجزائرية للمياه وحدة جيجل مؤسسة ذات طابع تجاري و صناعي ممثلة في شخص مديرها

وبين /
ساحل حسين

1):الجزائرية للمياه وحدة جيجل مؤسسة ذات طابع تجاري و صناعي ممثلة في شخص مديرها — مدعي — حاضر
العنوان :الكائن مقرها بشارع جيش التحرير الوطني جيجل
المباشر للخصومة بنفسه

ضد /

1):ساحل حسين — مدعي عليه — حاضر
العنوان : حي بقراز الزيامة جيجل
المباشر للخصومة بواسطة الأستاذ (ة): جيني هشام

بيان وقائع الدعوى

- بموجب عريضة افتتاحية مودعة بأمانة الضبط بتاريخ 2020/12/17 تحت رقم 2211 رفعت شركة الجزائرية للمياه جيجل دعوى ضد المدعى عليه ساحل حسين جاء فيها؛ أنها مرتبطة بالمدعى عليه بعقد تزويد مسكنه الكائن بقراز البزامة بالمياه الصالحة للشرب بموجب عقد اشتراك مسجل تحت رقم Z11210، و أن المدعى عليه اخل بالتزامه في تسديد مقابل التزويد إلى غاية الثلاثي الثالث من سنة 2020 بمبلغ قدره 104426.77دج ، و أنها قامت بإعذاره بتاريخ 2020/11/09 غيرانه لم يتصل بها، و أن إخلال المدعى عليه بالتزامه يناقض نص المادة 106 من القانون المدني، مما يستوجب تعويضها بمبلغ 10.000دج ، و عليه تلتمس الحكم بإلزام المدعى عليه بتمكينها من مبلغ 104426.77دج كدين عالق في ذمته مع تعويضها ب 10.000دج عن الضرر الذي لحق و تحميله المصاريف القضائية .
- بجلسة 2021/04/05 أجابت المدعى عليه انه طبقا للمادة 281 من القانون المدني يجوز للقضاة نظرا لمركز المدين ومراعاة لحالته المادية ملائمة للظروف دون ان تتجاوز هذه الأجال سنة و ان يوقفوا التنفيذ مع إبقاء جميع الأمور على حالها و عليه يلتمس تمكينه من أجالا ملائما للوفاء بالدين المترتب على ذمته المقدر ب 104426.77دج و المصاريف كما يستوجب قانونا

- أجابت المدعية انه منحت المدعى عليه فرصا متعددة بغرض تسوية مستحقاته و دبا بدأ من الفترة الفاصلة بين الفواتير و المقدر ب 03 اشهر و اقترحت عليه كل التسهيلات اخرها

نسخة طبق الأصل للتنفيذ

رقم الجدول: 20/02211
رقم الفهرس: 21/00918

الاعذار القضائي المرسل له لكن بدون جدوى، اذ لم يتصل بمصالحا لإبداء نية التسوية و لا حتى بالمديرية على عكس الكثير من المشتركين بنفس ظروفه ، و عليه تتمسك بطلباتها .
و بذلك وضعت القضية في النظر لجلسة 2021/05/04 .

وعليـه فإن المحكـمة

- بعد الإطلاع على عريضة افتتاح الدعوى و الأسباب الواردة فيها.
- بعد الإطلاع على المواد 13 إلى 37 288 إلى 296 406 417 418 419 994 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية
- بعد الإطلاع على المواد 53 54-106 308-322 323 - 350 من القانون المدني.
- بعد الاطلاع على المرسوم التنفيذي رقم 54/08 المتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجي للتسيير بالامتياز للخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب و نظام الخدمة المتعلق به
- بعد الدراسة و النظر؛
- من حيث الشكل:
- حيث أن عريضة افتتاح الدعوى مطابقة للإجراءات المحددة قانونا.
- من حيث الموضوع:
- حيث أن المدعية تلتمس إلزام المدعى عليه بتمكينها من مبلغ 104426.77 دج كدين عالق في ذمته مع تعويضها ب 10.000دج عن الضرر الذي لحق و تحميله المصاريف القضائية .
- حيث أن موضوع الدعوى يتعلق بتنفيذ العقد .
- حيث ثبت للمحكمة من مستندات الملف أن المدعى عليه ، مشترك لدى المدعية لتموين منزله الكائن بحي بقراز الزيامة جيجل ،،بالماء ، تحت رقم Z11210.
- حيث ثابت من الفاتورة المرفقة أن المدعى عليه مدين للمدعية بمقابل التموين للفترة الممتدة من: الثلاثي الثاني 2018 إلى الثلاثي الثالث 2020 بمبلغ اجمالي قدره 104426.77 دج
- حيث أنه طبقا للمواد 106 و 107 -1 من القانون المدني: "العقد شريعة المتعاقدين لا يجوز نقضه و لا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون" "يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه و بحسن نية" .
- حيث أنه طبقا للمادة 323 من القانون المدني على الدائن إثبات الإلتزام و على المدين إثبات التخلص منه.
- حيث أن المدعى عليه لم يقدم ما يثبت تنفيذ التزامه التعاقدي بتسديد مقابل الخدمة، و اعساره طبقا للطرق المحددة قانونا ، مما يجعل طلب الاجل غير مؤسس طبقا للمواد 210 211 من القانون المدني.
- حيث أن طلب المدعية مؤسس قانونا لثبوت إخلال المدعى عليه في تنفيذ العقد و دفع مقابل الخدمة، مما يتعين إلزامه بالدفع .
- حيث أن إخلال المدعى عليه بتنفيذ العقد يعتبر خطأ يرتب مسؤولية المدنية العقدية، مما يجعل طلب التعويض مؤسس يتعين الإستجابة له في حدود مبلغ 5000دج.
- حيث أن المصاريف القضائية تقع على عاتق خاسر الدعوى طبقا للمادة 419 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية.

ولـهـذه الأسـباب

حكمت المحكمة حال فصلها في القضايا المدنية علنيا ابتدائي حضوري؛
في الشكل: قبول الدعوى .
في الموضوع : إلزام المدعى عليه بدفع مبلغ الفاتورة المقدر بـ: 104426.77 دج و تعويض قدره 5000دج .
تحميل المدعى عليه المصاريف القضائية .
بذا صدر الحكم بالجلسة العلنية المنعقدة بالتاريخ المذكور أعلاه و لصحته أمضيناه نحن الرئيس

رقم الجدول: 20/02211
رقم الفهرس: 21/00918

و أمين الضبط

الرئيس (ة)

أمين الضبط

نسخة طبق الأصل للتنفيذ

رقم الجدول: 20/02211
رقم الفهرس: 21/00918

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

باسم الشعب الجزائري

مجلس قضاء: جيجل
محكمة: جيجل
رقم الفهرس: 21/00918
تاريخ (الحكم،الأمر): 2021/05/04

صيغة تنفيذية

المادة 601 من ق.إ.م.إ

وبناء على ما تقدم، فإن الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،

تدعو وتأمر جميع المحضرين وكذا كل الأعوان الذين طلب إليهم ذلك، تنفيذ هذا الحكم وعلى النواب العامين ووكلاء الجمهورية لدى المحاكم مد يد المساعدة اللازمة لتنفيذه، وعلى جميع قادة وضباط القوة العمومية تقديم المساعدة اللازمة لتنفيذه بالقوة عند الاقتضاء، إذا طلب إليهم ذلك بصفة قانونية.

و بنـاءا عليه وقّع هذا الحكم.

الختم

رئيس أمانة الضبط

محكمة جيجل
رئيس أمانة ضبط القسم الاستعجالي

محكمة جيجل
قسم تبليغ وتنفيذ
إلى السيد: الجزائر

لمباشرة وحدة جيجل
بواسطة محاميها القانوني جميلي مونية
تحت رقم: 21/0907

الملحق رقم 12

نسخة عادية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

باسم الشعب الجزائري

حـــكـــم

مجلس قضاء: جيجل
محكمة: الطاهير
القسم: المدني

رقم الجدول: 23/02472
رقم الفهرس: 24/00381
تاريخ الحكم: 24/02/07
مبلغ الرسم/ 750 دج

بالجلسة العلنية المنعقدة بمقر محكمة الطاهير
بتاريخ: السابع من شهر فيفري سنة ألفين و أربعة وعشرون
برئاسة السيد (ة): بن يوب جهيد قاضي
و بمساعدة السيد (ة): قادري فتيحة أمين ضبط

صدر الحكم الآتي بياناته

بين السيد (ة):

بين /
المؤسسة الجزائرية للمياه وحدة جيجل مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري و صناعي ممثلة في شخص مديرها الكائن مقره

1):المؤسسة الجزائرية للمياه وحدة جيجل مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري و صناعي ممثلة في شخص مديرها الكائن مقره — مدعي — حاضر
العنوان : الكيلومتر الثالث جيجل
المباشر للخصومة بنفسه

وبين /
بوعنق محمد بن بلقاسم

ضد /

1):بوعنق محمد بن بلقاسم — مدعي عليه — حاضر
العنوان : بوعفرون بلدية وجانة
المباشر للخصومة بنفسه

بيان وقائع الدعوى

- بموجب عريضة افتتاحية مودعة لدى أمانة ضبط المحكمة قسمها المدني بتاريخ: 23-11-2023 ومقيدة تحت رقم: 2472-23 والتي حددت لها أول جلسة لتاريخ 20-12-2023 أقامت المدعية مؤسسة الجزائرية للمياه وحدة جيجل ممثلة بمديرها والمباشرة للخصام بمفوضتها، دعوى ضد المدعى عليه بوعنق محمد، تلتمس من خلالها في الشكل قبول الدعوى، وفي الموضوع بإلزام المدعى عليه بتمكين المدعية من مبلغ الدين الإجمالي والمقدر 22.979.99 دج كدين عالق في ذمته مع 10.000 دج تعويض عما لحقها من ضرر، على اعتبار ما لدعواها أن المدعى عليه مشترك وزبون وأنها تزود مسكنه بالمياه الصالحة للشرب مقابل دفعه مبلغ كل فاتورة ترسل إليها كل ثلاثي وذلك خلال أجل 15 يوما من الاستلام للفاتورة، إلا أنه ورغم استهلاكه للمياه امتنع عن دفع فواتير استهلاكه وذلك إلى غاية الثلاثي الثالث من سنة 2023 بالمبلغ الإجمالي المنوه إليه أعلاه، وذلك رغم اعذاره لعدة مرات لأجل الوفاء بمبلغ الدين، إلا أنه لم يحاول تسوية وضعيته، وهو ما جعله يتضرر نتيجة ذلك، وهو ما دفعها لرفع دعوى الحال طبقا لنص المادة 106 والمادة 124 من ق.م.
- بمذكرة جواب مقدمة بجلسة 10-01-2023 أجاب المدعى عليه بنفسه، أهم ما جاء فيها أنه يؤكد للمحكمة بأن العداد غير مركب نهائيا ولم يسبق تركيبه بمنزله منذ أن قاموا بأشغال التوصيل للمشتى رغم أنه قام بتركيب العدادات في المنازل الأخرى، وبالتالي على أي أساس يتم

تحديد كمية الاستهلاك والمبلغ، مع العلم أنه قام بتوصيل الأنبوب إلى منزله كما طلب منه من طرف ممثل المؤسسة لكن تم غلقه بالقفل ولم يربط بعداد، وهو ما جعله لا يستطيع استهلاك الماء، وأنه بعد استفساره حول المبلغ المطلوب في الاعذار صرحوا له أن له عداد باسمه تحت رقم: DJ2167، خاصة أنه في الفاتورات المرفقة يكتب فيها بدون عداد وأن المبلغ يحدد جزافيا، لذا يلتمس رفض الدعوى لعدم التأسيس مع تحميل المدعية المصاريف القضائية.
- بعدما أصبحت مهيأة للفصل، أدرجت القضية تحت النظر لجلسة 2024-02-07 للفصل فيها والنطق بالحكم طبقا للقانون، وهذا بعد التنويه بذلك.

وعليـــــــــه فـــــإن المحكـــــــمـــة

- بعد الإطلاع على عريضة افتتاح الدعوى و الوثائق المرفقة بها.
- بعد الإطلاع على المواد 01- 02 - 03- 05- 08 -11- 13-14-15- 18- 19- 21- 32-293-410-419-531-532-534 -994 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية.
- بعد الاطلاع على أحكام المادة: 106، 309 ، 313، 323 من القانون المدني.
- بعد النظر قانونا.

من حيث الشكل:
- حيث أن الدعوى جاءت مستوفية لجميع الإجراءات والشكليات الجوهرية المنصوص عنها بأحكام قانون الإجراءات المدنية والإدارية، مما يتعين معه التصريح بقبول الدعوى شكلا.

من حيث الموضوع:
- حيث أن المدعية رافعت المدعى عليه ملتمسة بإلزام المدعى عليه بتمكين المدعية من مبلغ الدين الإجمالي والمقدر 22.979.99 دج كدين عالق في ذمته مع 10.000 دج تعويض عما لحقها من ضرر.
- حيث أن المدعى عليه رد والتمس رفض الدعوى لعدم التأسيس مع تحميل المدعية المصاريف القضائية.
- حيث من المقرر قانونا طبقا لنص المادة 106 من القانون المدني أن العقد شريعة المتعاقدين، ذلك أن المدين ملزم بتنفيذ ما تعهد به، وحسب نص المادة 323 من القانون المدني أنه "على الدائن إثبات الالتزام وعلى المدين إثبات التخلص منه".
- حيث الثابت للمحكمة بالاطلاع على وثيقة الديون المستحقة أن المدعى عليه مدين للمدعية بالمبلغ المنوه إليه في طلبها والناتج عن تخلفه عن تسديد فواتير المياه والخدمات الخاصة بعداد المدعى عليه رقم 20230241178، وذلك للفترة الممتدة من الثلاثي الأول 2019 إلى غاية الثلاثي الثالث لسنة 2023 (+ خدمات).
- حيث أن المدعى عليه أجاب أن طلبات المدعية غير مؤسسة، ذلك أنه لا يوجد أصلا عداد في منزله وأن المبالغ المطالب دفعها تحدد جزافيا دون أن يستهلكها، وأرفق لإثبات ذلك فاتورة محررة بتاريخ 2022-12-05 من طرف المدعية تخص الفترة الممتدة من 2022-08-07 إلى 2022-11-05،
- حيث تبين للمحكمة بعد الإطلاع على الفاتورة، أنها تضمنت بيان يفيد أنه لا يوجد أي عداد (Sans compteur) في منزل المدعى عليه وأن الحساب كان جزافيا (Au forfait).
- حيث وأمام ثبوت من خلال الفاتورة المقدمة من طرف المدعى عليه والمحررة من طرف المدعية، أن لا يوجد عداد بمنزله وأنه يتم حساب المبالغ المطالب بها كقيمة لاستهلاك الماء جزافيا، وانظرا لعدم إرفاق المدعية أي وثيقة تفيد اشتراك المدعى عليه معها بالرقم المنوه إليه أعلاه DJ2167وأن رقم العداد الوارد في وثيقة الديون المستحقة يعود له، وأن هناك حقا عداد مركب في منزله بالرقم المنوه، يجعل طلبها دفع المبلغ أعلاه المحدد من طرفها على نحو جزافي دون تبرير الاستهلاك بعداد غير مبرر، لذا يتعين على المحكمة رفضه لعدم التأسيس.
- حيث أن المصاريف القضائية تقع على عاتق المدعية خاسرة الدعوى استنادا لأحكام المادة: 419 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية.

رقم الجدول: 23/02472
رقم الفهرس: 24/00381

ولـــــــــهـــذه الأســـــــباب

حكمت المحكمة حال فصلها في القضايا المدنية علنيا حضوريا، في أول درجة:

في الشكل: قبول الدعوى

في الموضوع: برفض الدعوى لعدم التأسيس مع تحميل المدعية كافة المصاريف القضائية.

بذا صدر الحكم و أفصح به جهارا بالجلسة العلنية المنعقدة بالتاريخ المذكور أعلاه و لصحته أمضي أصله من طرف الرئيس وأمينة الضبط.

أمين الضبط

الرئيس (ة)

12 فبراير 2024

رقم الجدول: 23/02472
رقم الفهرس: 24/00381

الفهـــــرس

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	
إهداء	
قائمة المختصرات	
مقدمة	5-1
الفصل الأول-حماية المستهلك خلال مرحلة إبرام عقد اشتراك مياه الشرب	07
المبحث الأول- حماية مستهلك مياه الشرب في المرحلة السابقة على التعاقد	08
المطلب الأول- حق المستهلك في خدمة مياه الشرب	08
الفرع الأول- حق المستهلك في الربط بشبكة توزيع مياه الشرب	09
الفقرة الأولى- استفادة المستهلك من خدمة مياه الشرب	09
أولا- حق المستهلك في التزود بمياه الشرب	10
ثانيا- شروط الاستفادة من خدمة مياه الشرب	12
الفقرة الثانية- طلب الربط بشبكة توزيع مياه الشرب	13
الفرع الثاني- طرفا عقد اشتراك مياه الشرب	13
الفقرة الأولى- المشترك المستفيد من خدمة مياه الشرب	14
أولا- المشترك المستهلك في عقد الاشتراك	14
أ- التعريف الفقهي للمستهلك	15
ب- التعريف التشريعي للمستهلك	16
الفقرة الثانية- المتدخل في عقد اشتراك مياه الشرب	17
أولا- مؤسسة الجزائرية للمياه (ADE)	18
ثانيا- البلدية مقدم خدمة مياه الشرب	20
الفرع الثاني- محل عقد اشتراك مياه الشرب	21
الفقرة الأولى- التزام المتدخل بتقديم خدمة التزويد بمياه الشرب	21
الفقرة الثانية- التزام المشترك بدفع مقابل استهلاك مياه الشرب	23
المطلب الثاني- حق مشترك مياه الشرب في الإعلام قبل التعاقدي	25
الفرع الأول- مضمون الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي	26

الفقرة الأولى– الحق في الإعلام بأسعار الخدمات	27
أولا– الإعلام بأسعار السلع والخدمات في قانون الاستهلاك	28
ب– الإعلام بأسعار السلع والخدمات في قانون المياه	29
الفقرة الثانية– حق الإدلاء بالمعلومات المتعلقة بشروط العقد	29
الفرع الثاني– آليات تنفيذ الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي	31
الفقرة الأولى– أجل الإدلاء بالبيانات من قبل صاحب الامتياز	31
الفقرة الثانية– الكتابة في عقد اشتراك مياه الشرب	33
أولا–البيانات الواردة في العقد ذاته	34
ثانيا– الإعلام شكلي في عقد اشتراك مياه الشرب	35
المبحث الثاني– حماية المستهلك أثناء إبرام عقد اشتراك مياه الشرب	36
المطلب الأول– مظاهر الإذعان في عقد اشتراك مياه الشرب	37
الفرع الأول– هيمنة صاحب الامتياز على مرحلة إبرام العقد	37
الفقرة الأولى– الاحتكار القانوني لخدمة مياه الشرب	37
الفقرة الثانية– الاحتكار الطبيعي المحلي لخدمة مياه الشرب	40
الفرع الثاني– إبرام عقد اشتراك مياه الشرب حسب عقد نموذجي	42
الفقرة الأولى– خصائص العقد النموذجي	43
الفقرة الثانية– الإذعان في نماذج عقود اشتراك مياه الشرب	44
أولا– الإذعان على مستوى التحرير المسبق لعقد اشتراك مياه الشرب	45
ثانيا– تغلب البنود التنظيمية على البنود التعاقدية في عقد اشتراك مياه الشرب	46
ثالثا– الإذعان في مظهر الانتقال التنظيمي للزبون في عقد اشتراك مياه الشرب	48
المطلب الثاني– حماية المستهلك من الشروط من التعسفية	49
الفرع الأول– الشروط المحظورة بقوة القانون	49
الفقرة الأولى– الشروط التعسفية المتعلقة بتكوين العقد	50
أولا– تحميل المستهلك أعباء إضافية	50
ثانيا– التحديد المسبق لتسعيرة الخدمات العمومية للتزويد بالماء الصالح للشرب	50
ثالثا– احتفاظ مانح الامتياز بحق تعديل بنود العقد المتعلقة بالخدمة المقدمة	51

الفقرة الثانية– الشروط التعسفية المتعلقة بتنفيذ العقد	52
أولا– إلغاء أو انتقاص حق المستهلك في الاستفادة من التعويض في حالة إخلال المورد التزاماته	52
ثانيا– إلغاء حقوق المستهلك القانونية أو الحد منها	53
الفرع الثاني– أساليب مواجهة الشروط التعسفية	54
الفقرة الأولى– أساليب المواجهة المقررة في القواعد العامة	54
الفقرة الثانية– أساليب مواجهة الشروط التعسفية المقررة في قانون الاستهلاك	55
أولا– التوصية بحذف البنود التعسفية من عقود الاستهلاك	55
ثانيا– منع العمل بالشروط التعسفية	56
أ–دلالة تدبير منع العمل بالشروط التعسفية	57
ب– أثر تدبير منع العمل بالشروط التعسفية على عقد الاشتراك	58
خلاصة الفصل	59
الفصل الثاني– حماية المستهلك خلال مرحلة تنفيذ عقد اشتراك مياه الشرب	61
المبحث الأول– حماية حقوق مستهلك مياه الشرب	62
المطلب الأول– التزام صاحب الامتياز بتقديم خدمة ذات جودة للمستهلكين	62
الفرع الأول– ضمان النفاذ خدمة مياه شرب ذات نوعية لجميع المستهلكين	62
الفقرة الأولى– ضمان التزويد الفعلي بمياه الشرب	63
أولا– احترام أجل التزويد بمياه الشرب	64
ثانيا– الالتزام بحسن النية في توريد المستهلك بمياه الشرب	64
الفقرة الثانية– ضمان التزويد بمياه شرب ذات نوعية	65
أولا– جودة خدمة مياه الشرب	66
ثانيا– توفير خدمة الدفع الإلكتروني	67
أ–خدمة الدفع الإلكتروني(E-paiement)	68
ب– الدفع من خلال المواقع الخاصة	69
1– تطبيق وكالتي(Wakalati online agency)	69
2– تطبيق مياهي موب (Miyahimob)	69

الفرع الثاني– وضع تدابير لتسوية منازعات اشتراك مياه الشرب	70
الفقرة الأولى– الطعون الودية لمشترك مياه الشرب	70
أولا– تقديم شكوى لدى صاحب الامتياز	70
ثانيا– تقديم طعن أمام سلطة ضبط خدمات المياه	71
الفقرة الثانية– الطعون القضائية لمشترك مياه الشرب	72
أولا– اختصاص القضاء العادي بتسوية نزاع صاحب الامتياز بالمنتفعين	73
ثانيا– اختصاص القضاء الإداري بتسوية النزاع بين الإدارة المفوضة والمنتفعين	73
المطلب الثاني– حق المشترك في استمرار خدمة التزود بمياه الشرب	74
الفرع الأول– حق المشترك في استمرارية التزويد بمياه الشرب	74
الفقرة الأولى– تفادي انقطاع التزويد بمياه الشرب أو التقليل منه	75
الفقرة الثانية– الالتزام بصيانة المنشآت والهياكل	77
أولا– الالتزام بوضع وبصيانة عدادات المياه	77
ثانيا– صيانة الشبكة الخارجية للتوزيع	78
الفرع الثاني– حق المشترك في التعويض عن انقطاع خدمة مياه الشرب	79
الفقرة الأولى– التعويض عن الأضرار اللاحقة بالمشتركين	79
الفقرة الثانية– إعفاء صاحب الامتياز من مسؤولية انقطاع الخدمة	80
أولا– الإعفاء من المسؤولية بسبب القوة القاهرة	81
ثانيا– الإعفاء من المسؤولية بسبب خطأ المضرور	81
المبحث الثاني– حماية المستهلك بمناسبة تقديم خدمة مياه الشرب	82
المطلب الأول– حق المشترك في خدمة مياه آمنة ومطابقة للمواصفات	83
الفرع الأول– مطابقة مياه الشرب للمواصفات والمقاييس	83
الفقرة الأولى– تقدير مطابقة مياه الشرب في عقد الاشتراك	83
أولا– التعريف بالمطابقة في قانون المياه	84
أ– تكريس المطابقة في القانون رقم 05–12	84
ب– متطلبات الجودة في دفتر شروط صاحب الامتياز	84
ثانيا– ارتباط المطابقة بنشاط التقييس	85

أ- معايير تقييس المياه حسب المنظمة الدولية للتقييس(ISO)	85
ب- دور الهيئات الدولية الأخرى في مجال تقييس المياه	86
الفرع الثاني- حق مستهلك مياه الشرب في سلامته الصحية	87
الفقرة الأولى- ضمان مراعاة شروط السلامة الصحية	89
أولا- ضمان توفير الخصائص التقنية كشرط للاستفادة من مياه الشرب	89
ثانيا- ضمان شروط النظافة الصحية لمياه الشرب	90
أ- قواعد حماية مستجمعات المياه	90
ب- قواعد النظافة المطبقة على هياكل ومنشآت توزيع مياه الشرب	90
ج- قواعد النظافة المطبقة على المستخدمين	91
الفقرة الثانية- مسؤولية صاحب الامتياز المخل بالالتزام بضمان السلامة	92
أولا- المسؤولية المدنية لصاحب الامتياز	92
ثانيا- المسؤولية الجزائية لصاحب الامتياز	94
المطلب الثاني- حماية المستهلك بمناسبة العوارض اللاحقة بعقد الاشتراك	96
الفرع الأول- حماية المستهلك من الوقف المؤقت للتزويد بمياه الشرب	96
الفقرة الأولى- ضرورة الإعذار قبل الوقف المؤقت للتزويد بمياه الشرب	96
أولا- فائدة اشتراط الإعذار	97
ثانيا- كيفيات الإعذار	97
أ- وسيلة الإعذار	98
ب- أجل الاعذار	98
ج- مضمون الاعذار في عقد اشتراك مياه الشرب	99
الفقرة الثانية- طرق التسوية لأجل إعادة الخدمة	100
أولا- طرق تنفيذ المشترك لالتزامه بدفع ثمن فاتورة الاستهلاك	100
أ- تقديم عروض للمستهلكين لتسديد ديونهم	101
ب-تقسيط دين الفاتورة	102
ثانيا- منح المستهلك نظرة الميسرة	102
الفرع الثاني- حماية المستهلك من الإنهاء التعسفي لعقد الاشتراك	104

الفقرة الأولى– انفراد صاحب الامتياز بإنهاء عقد الاشتراك	105
الفقرة الثانية– حماية المستهلك من آثار الإنهاء التعسفي لعقد الإشراك	105
خلاصة الفصل	107
الخاتمة	109-112
قائمة المراجع	114-129
الملاحق	131
الفهرس	148
الملخص	155

ملخص:

يسمح عقد اشتراك مياه الشرب للفرد بتلبية حاجته لمادة ضرورية وحيوية لا يمكن لأي كان الاستغناء عنها وهي الماء، وهو عقد يبرمه المشترك مع صاحب الإمتياز يتم بموجبه تزويد المعني بمياه الشرب، ضمن نشاط المرفق العمومي للمياه.

تحتكر الدولة الخدمة العمومية لمياه الشرب، وقد أوكلت امتياز تقديم هذه الخدمة لمؤسسة الجزائرية للمياه، التي تتكفل بذلك بشكل مباشر أو بمنح تفويض لمتدخلين آخرين في سوق المياه، في ظل استبعاد أي شكل من أشكال المنافسة في السوق.

ينتج عن ظروف إبرام وتنفيذ عقد استهلاك مياه الشرب اختلال توازن حقوق والتزامات طرفي العلاقة التعاقدية، لصالح المتدخل صاحب الامتياز الذي يستأثر بموجب العقد النموذجي للاشتراك بفرض شروطه على المشترك المستهلك خلال مختلف مراحل العلاقة الاستهلاكية، وهو ما يقتضي التدخل لأجل تمكين المستهلك من الحماية التي يقرها قانون الاستهلاك وتدعيم مركزه القانوني بشكل يكفل له الاستفادة الآمنة من خدمة التزود بمياه الشرب.

Abstract:

The subscription contract for drinking water allows an individual to meet their essential and vital need for water, a substance indispensable to all, and is a contract entered into by the subscriber with the utility concessionaire for the supply of drinking water within the framework of the public water utility activities.

The state monopolizes the public service of drinking water, with the provision of this service entrusted to the Algerian Water Company, which directly manages it or delegates it to other interveners in the water market, excluding any form of competition.

The conditions of entering into and executing a drinking water consumption contract result in an imbalance of rights and obligations between the contractual parties, in favor of the intervener, the holder of concession, who, under the standard contract for subscription, imposes its conditions on the consumer-subscriber throughout the various stages of the consumption relationship. This necessitates intervention to enable the consumer to benefit from the protections afforded by consumer law and to strengthen their legal position in a manner that ensures their peaceful enjoyment of the drinking water safety service.