



لجنة ضبط الكهرباء و الغاز

ⵜⴰⵎⴰⵔⵜ ⵏ ⵓⵔⵓⵔⵓ ⵏ ⵓⵔⵓⵔⵓ ⵏ ⵓⵔⵓⵔⵓ ⵏ ⵓⵔⵓⵔⵓ

Electricity and Gas Regulatory Commission

PROCEDURE

DE RECOURS

des consommateurs



**SCANNEZ POUR
ACCEDER A LA
PLATFORM ILMISS**



www.creg.gov.dz

Préambule

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

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

Que faire avant de saisir la CREG ?

- Déposer une réclamation auprès de mon distributeur à au moins deux niveaux parmi les suivants : agence commerciale, direction de distribution, région de distribution ou direction générale. Attendre un délai de deux (02) mois, pour leur permettre de traiter ma réclamation.
- Passé ce délai, sans aucune réponse ou si la réponse ne me satisfait pas, je peux saisir la CREG, en joignant les pièces justificatives nécessaires.

Important : le recours ne doit pas dater de plus d'un (1) an.

Dans quels cas saisir la CREG ?

- Retard ou refus de prise en charge de ma demande de raccordement ou de modification.
- Retard ou refus de déplacer un ouvrage sur une propriété privée .
- Contestation de facture (Montant excessif, erreur d'index, cumul de consommations).
- Demande de modification des dispositions contractuelle (Changement de tarif, puissance ou débit).
- Retard de rétablissement suite à une coupure pour impayés.

RECEPTION ET EXAMEN DU DOSSIER DE RECOURS

Que fait la CREG dès qu'elle reçoit le dossier de recours ?

- la CREG Procède, dans un délai qui ne saurait dépasser cinq (05) jours, à l'examen du dossier et vérifie s'il est recevable ou non.
- Si le dossier est incomplet, un délai de 15 jours est accordé au demandeur pour le compléter. Passé ce délai, le recours sera considéré non recevable et classé sans suite.

- Dans tous les cas, la CREG notifie les requérants pour les informer de la recevabilité ou non de leurs recours.

Dans quels cas le recours est non-recevable ?

- Lorsque le différend ne relève pas de la compétence de la CREG notamment lorsqu'il :
- N'oppose pas un client au distributeur.
- Ne concerne pas la fourniture de l'énergie.
- Lorsque le litige n'a pas fait l'objet d'une réclamation auprès du distributeur (au moins au niveau de l'agence commerciale et de la direction de distribution).
- Si le dossier demeure incomplet à l'issue du délais de **15 jours** accordé pour sa completion.
- Lorsque le litige est déjà en cours d'examen devant les juridictions compétentes, ou qu'une décision a été rendue à son sujet.
- Lorsque le demandeur ne dispose pas de la qualité requise pour introduire le recours ou qu'il n'ait pas fourni les éléments nécessaires à son examen.

- Coupure alors que la facture a été payée.
- Mauvaise qualité et continuité de service (Chutes de tension/pression, coupure, dépannage).
- Demande d'indemnisation pour endommagement d'équipements à la suite d'un incident sur le réseau.

Important : Les cas liés à la sécurité des biens et des personnes sont prioritaires et n'obéissent pas au délai de deux mois à respecter, avant de saisir la CREG

Que doit inclure le dossier de recours ?

- La demande de recours, expliquant clairement le recours (mon identité et l'objet du recours).
- Les copies des différents échanges avec le distributeur (lettres adressées au distributeur et les éventuelles réponses).
- Tout autre document que la CREG jugera utile de demander durant le traitement de mon recours.

Par quels moyens, la CREG est saisie ?

- Le moyen le plus efficace pour saisir la CREG est La plateforme **ILTIMESS** dédiée aux recours des consommateurs via le le lien suivant : [/https://iltimess.creg.dz](https://iltimess.creg.dz) aussi disponible sur le site web de la CREG : www.creg.gov.dz sur la rubrique consommateur.
- Transmettre votre demande à l'adresse mail suivante **recours@creg.dz**
- Se déplacer au niveau du siège de la CREG, ou envoyer le recours par voie postale à l'adresse suivante: « Section N°04 Ilot n° 788 Zone d'Activité Amara, Cheraga, Wilaya d'Alger».
- Envoyer votre demande par sur le numéro de Fax suivant : +213 (28) 91 03 02.

Dans quels cas le dossier de recours est recevable ?

- Lorsque le différend relève de la compétence de la CREG (factures d'énergie, raccordements, coupures, etc.).
- Lorsque l'identité du demandeur est clairement établie et qu'il dispose de la qualité pour agir.
- Lorsque le litige a fait l'objet d'une réclamation auprès du distributeur (au moins au niveau de l'agence commerciale et la direction de distribution)
- Lorsque le dossier de recours est complet ou a été complété dans un délai de 15 jours.

Que fait la CREG lorsque le dossier de recours est recevable ?

- Adresse un accusé de réception au demandeur.
- Saisit le distributeur afin qu'il fournisse des explications sur le différend dans un délai de 15 jours renouvelable.
- Peut entreprendre une mission sur le terrain, afin de recueillir les éclaircissements utiles.
- Peut proposer un règlement amiable via son service de conciliation.

A quel moment un recours est clôturé ?

- Après résolution du problème soulevé, lorsque le recours est jugé fondé.
- Après constatation que le requérant est en tort et que le distributeur a respecté la réglementation en vigueur.
- Sans résolution du problème, même si le recours est fondé. Dans ce cas, la CREG notifie

le requérant par une note explicative précisant sa position quant au respect de la réglementation par le distributeur.

Que faire si le différend n'est pas résolu à l'issue du traitement du recours ?

Dans ce cas, le requérant peut toujours recourir à la voie judiciaire.

Le traitement du recours est-il payant ?

La procédure de traitement des recours est entièrement gratuite.

Quelle est la durée maximale de la procédure de traitement des recours ?

La procédure de recours a une durée maximale de trois (03) mois, avec une marge supplémentaire d'un (01) mois, en cas de dossiers complexes.



في أي حالة يُعتبر الطعن مُغلَقًا ؟

• بعد تسوية الإشكال المطروح، عندما يكون الطعن مؤسسا.

• بعد التأكد من أن صاحب الشكوى غير محق، وأن الموزّع قد تصرفَ وفقا للتنظيمات المعمول بها.

• دون تسوية الإشكال، حتى وإن كان الطعن مؤسسا. وفي هذه الحالة، تَبْلَغُ اللّجنة صاحب الطلب بإرسالية تشرح فيها موقفها بخصوص مدى احترام الموزّع للتنظيمات السّارية.

ما الإجراء المتّبع في حال عدم تسوية النزاع عند انتهاء معالجة الطعن؟

في هذه الحالة، يمكن لصاحب الطعن اللّجوء الى القضاء.

هل معالجة الطعن مدفوعة؟

إن إجراءات معالجة الطّعون مجانية بالكامل.

ما هي المدة القصوى لإجراءات معالجة الطعون ؟

تستغرق إجراءات معالجة الطعون مدة أقصاها ثلاثة (03) أشهر، مع إمكانية تمديدتها بشهر (01) إضافي في حالة الملفات المعقّدة



• البريد الإلكتروني الخاص بالطعون: recours@creg.dz

• التوجه إلى مقر اللجنة أو ارسال الطعن على العنوان الاتي : قسم 04 مجموعة ملكية 778 منطقة النشاط عمارة الشراقة، الجزائر و ذلك لإيداع الطعن.

• ارسال طلبكم عبر رقم الفاكس الاتي :
+213 (28) 91 03 02

استلام ودراسة ملف الطعن

ما الذي تقوم به اللجنة عند استلام ملف الطعن؟

• تقوم ، في مهلة لا تتجاوز خمسة (05) أيام، بدراسة الملف والتحقق مما إذا كان مقبولا أم لا.

• إذا كان الملف غير مكتمل ، يُمنح مقدم الطلب أجل 15 يوما لاستكمالهِ وبعد انقضاء هذه المهلة يُعتبر الطعن غير مقبول ويُحفظ دون متابعة.

• في جميع الحالات، تقوم اللجنة بإشعار مقدمي الطلبات بقبول أو عدم قبول الطعن.

متى يكون الطعن غير مقبول؟

عندما يكون النزاع خارج اختصاص اللجنة، لا سيما في الحالات التالية

• النزاع غير قائم بين الزبون والموزع.

• النزاع لا يتعلق بتزويد الطاقة.

• عندما لم تُقدّم أي شكوى بخصوص النزاع لدى الموزع (على الأقل على مستوى الوكالة التجارية ومديرية التوزيع).

• اذا بقي الملف غير مكتمل عند انقضاء مهلة الخمسة

عشر 15 يوما الممنوحة لاستكمالهِ.

• عندما يكون النزاع قيد النظر أمام الجهات القضائية المختصة، أو قد صدر بشأنه قرار قضائي .

• عندما لا تتوفر في مقدم الطلب الصفة القانونية لتقديم الطعن أو لم يقدم العناصر الضرورية للنظر فيه.

متى يكون ملف الطعن مقبولا؟

• عندما يندرج النزاع ضمن صلاحيات اللجنة (فواتير الطاقة، الربط بالشبكة، الانقطاعات).

• عندما تكون هوية مقدّم الطلب محددة بوضوح، ويكون مؤهلا قانونا لتقديم الطلب .

• عندما تُقدّم شكوى بخصوص النزاع لدى الموزع (الوكالة التجارية، مديرية التوزيع).

• عندما يكون النزاع قد خضع لتقديم شكوى لدى الموزع (على الأقل على مستوى الوكالة التجارية ومديرية التوزيع).

• عندما يكون ملف الطعن كاملا أو تم استكمالهِ خلال أجل لا يتجاوز 15 يوما.

ماهي الاجراءات التي تتخذها اللجنة بعد قبول الطعن؟

• تقوم بإرسال إشعار باستلام الى مقدّم الطلب.

• تقوم بمراسلة الموزع لطلب توضيحات حول النزاع في في أجل قدره 15 يوما قابلا للتجديد .

• يمكنها القيام بزيارة ميدانية من أجل الحصول على التوضيحات اللازمة.

• يمكنها اقتراح تسوية ودّية عبر مصلحة المصالحة التابعة لها.

تمهيد

- تأخر في إعادة الخدمة بعد انقطاعه بسبب عدم الدفع.
- انقطاع الخدمة رغم تسديد الفاتورة.
- رداءة جودة واستمرارية الخدمة (انخفاض الجهد/الضغط، انقطاع، تأخر في التدخل أو الإصلاح).
- طلب تعويض عن الأضرار التي لحقت بالمعدات نتيجة حادث على الشبكة.

مهم: الحالات المرتبطة بسلامة الأشخاص والممتلكات تُعد ذات أولوية ولا تخضع لمهلة شهرين (2) المذكور أعلاه.

ما الذي يجب أن يتضمن ملف الطعن ؟

- طلب الطعن، مع شرح واضح له (الهوية و موضوع الطعن).
- نسخ من مختلف المراسلات المتبادلة مع الموزع (الرسائل الموجهة له والردود إن وجدت).
- أي وثيقة أخرى ترى اللجنة أنها ضرورية لطلبها أثناء معالجة الطعن.

ماهي الوسائل التي يمكن اللجوء من خلالها لتقديم طعن الى اللجنة ؟

- الطريقة الأكثر فعالية للاتصال باللجنة هي المنصة الالكترونية المخصصة لطعون المستهلكين إلتماس التي يمكن الولوج إليها عبر الرابط الاتي : <https://ltimess.creg.dz> وكذلك على الموقع الالكتروني للجنة www.creg.gov.dz عبر ركن المستهلك.

وفقا لأحكام المادة 115 من القانون رقم 01-02 المؤرخ في 5 فبراير 2002 و المتعلق بالكهرباء و توزيع الغاز بواسطة القنوتات، تسعى لجنة ضبط الكهرباء و الغاز، للمحافظة على مصالحكم و السهر على ضمان حماية حقوقكم، فيما يتعلق بتزويدكم بالطاقة وجودة الخدمة واستمراريتها.

ما الذي يجب القيام به قبل اللجوء إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز ؟

- تقديم شكوى لدى الموزع على الأقل في مستويين من بين المستويات التالية: الوكالة التجارية، مديريةية التوزيع، المديرية الجهوية للتوزيع، أو المديرية العامة.
- انتظار مهلة شهرين (2) لتمكينهم من معالجة الشكوى.

بعد انقضاء هذه المهلة ، وفي حال عدم الرد أو إذا كان الرد غير مرضيا، يمكن اللجوء إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز، مع إرفاق الوثائق والمستندات اللازمة.

مهم: يجب ألا يتجاوز تاريخ الشكوى سنة (1) واحدة

متى يمكن اللجوء إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز ؟

- تأخر أو رفض التكفل بطلب الربط أو التعديل.
- تأخر أو رفض نقل منشأة موجودة على ملكية خاصة.
- الاعتراض على فاتورة (مبلغ مبالغ فيه ، خطأ في القراءة، تراكم الاستهلاك).
- طلب تعديل البنود التعاقدية (تغيير التعريفة، القدرة أو التدفق).

CREG

لجنة ضبط الكهرباء و الغاز
ⵜⴰⵎⴰⵔⵜ ⵏ ⵓⵔⵓⵔⵓⵙ ⵏ ⵓⵔⵓⵔⵓⵙ ⵏ ⵓⵔⵓⵔⵓⵙ
Electricity and Gas Regulatory Commission

إجراء

لمعالجة شكاوى الزبائن



يرجى مسح الرمز
للولوج الى منصة
التماس



www.creg.gov.dz