

## ضمانات المنتفعين من مرفق توزيع الكهرباء والغاز في ظل عقد الامتياز

### *Guarantees for beneficiaries of the Electricity and Gas Distribution Facility under the concession contract*



طالب الدكتوراه/شوقي بلفار<sup>3,2,1</sup>، الدكتور/ أحمد فنيدس<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة قالمة، (الجزائر)

<sup>2</sup> مخبر الدراسات القانونية البيئية، جامعة قالمة

<sup>3</sup> المؤلف المراسل: belfar.chaouki@univ-guelma.dz

تاريخ الاستلام: 2021/07/18 تاريخ القبول للنشر: 2022/02/10 تاريخ النشر: 2022/04/28



مراجعة الهقال: اللغة العربية: د. / نور الدين مهري (جامعة الوادي) اللغة الإنجليزية: د. / رحمة بوسحابة (جامعة وعسكر)

ملخص:

يعتبر مرفق توزيع الكهرباء والغاز من نشاطات المرفق العام، التي ظلت لمدة طويلة تسير عن طريق المؤسسة العامة، إلى غاية صدور القانون رقم 01-02 والمتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات والذي نص على تسيير هذا المرفق عن طريق عقد الامتياز.

غير أن هذا التحول في طريقة التسيير، طرح إشكالية احترام مقتضيات المرفق العام، وضمان حقوق المنتفعين من هذا المرفق، ومن أجل تجاوز هذه العوائق، أنشئت سلطة إدارية هي لجنة ضبط الكهرباء والغاز، والتي تعمل على الرقابة والتحسين المستمر في تقديم خدمات ذات نوعية رفيعة ومؤكدة على الضمانات التي يجب أن يتمتع بها المنتفعون من هذا المرفق الحيوي.

الكلمات المفتاحية: المرافق العامة؛ توزيع الكهرباء والغاز؛ عقد الامتياز؛ المنتفعين؛ الضبط.

#### **Abstract:**

*The electricity and gas distribution facility is one of the public utility activities that has been, for a long time, managed by the public institution until the promulgation of Law No. 02-01 relating to electricity and gas distribution by conduits, which stipulated the operation of this facility through a concession contract.*

*However, this shift in management method raised the problem of respecting the requirements of the public utility and ensuring the rights beneficiaries of this facility. In order to overcome these obstacles, an administrative authority was established called the Electricity and Gas Tuning Committee, which works on monitoring and continuous improvement in providing services with high quality and confirming the guarantees that the beneficiaries of this vital facility should have.*

**key words:** Public utilities; Electricity and Gas distribution; Concession contract; Beneficiaries; Tuning.

## مقدمة:

أدت النقائص التي يعرفها قطاع الكهرباء والغاز، إلى ضرورة إيجاد طريقة أكثر مرونة وفعالية، وهو ما أوجب فتح باب المنافسة، حيث تم تحرير قطاع الكهرباء والغاز بموجب القانون رقم 01-02 والمتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، وتم السماح للقطاع الخاص بالتعاون مع القطاع العام في تسيير هذا المرفق بعدما كان محتكرا من قبل السلطات المركزية الممثلة في الوزير المكلف بالطاقة. وقد صاحب هذا التغيير انسحاب الدولة من التسيير المباشر لمرفق توزيع الكهرباء والغاز، والانتقال من دولة متدخلة إلى دولة ضابطة، الأمر الذي يستدعي وجود سلطة مستقلة لضمان حقوق المنتفعين من هذا المرفق، ووضع ضوابط تسمح بممارسة تسيير مرفق الكهرباء والغاز بعيدا عن التعسف، تتمثل هذه الضوابط في الوسائل الجديدة لتدخل الدولة في الحقل الاقتصادي، بدلا من الإدارة الكلاسيكية وتعرف بالضبط الاقتصادي، من خلال إنشاء لجنة ضبط الكهرباء والغاز كسلطة إدارية مستقلة، تسهر على الرقابة والضبط في مجال الكهرباء والغاز، وهذا من أجل إيجاد حلول جديدة تتوافق مع تحولات الدولة في قطاع الطاقة الكهربائية والغازية، من خلال إرساء نظام تسيير كفيل بتحسين أداء مرفق توزيع الكهرباء والغاز، وضمان تقديم هذه الخدمة الحيوية للمنتفعين بصفة مستمرة ومتكيفة مع الحاجات المتزايدة للجمهور.

وقد حوّلت الدولة طريقة تسيير نشاط توزيع الكهرباء والغاز إلى نظام الامتياز، الذي يحكمه القانون رقم 01-02 الذي ينص على أن اصحاب الامتياز هم أصحاب شبكات توزيع الكهرباء والغاز التي تعمل على الأراضي الوطنية، والموجودة حين صدور هذا القانون، وهم شركات توزيع الكهرباء والغاز ويعتبر عقد امتياز توزيع الكهرباء والغاز تقنية وسطية بين خصخصة مرفق الكهرباء والغاز والتخلي عنه للقطاع الخاص، وبين التسيير المباشر من طرف القطاع العام، وذلك من خلال احتفاظ الدولة بملكية المرفق العمومي للكهرباء والغاز وتنظيمه، مع التخلي عن تسييره لشخص آخر - قد يكون عاما أو خاصاً - أملا أن يساهم في احتواء العيوب المسجلة، ويسمح بتحقيق نجاعة وفعالية لهذا المرفق الحيوي.

وانطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن اعتبار عقد امتياز توزيع الكهرباء والغاز كفيلا بضمان تحسين وجودة خدمة توزيع الكهرباء والغاز للمنتفعين والحفاظ على المبادئ الأساسية للمرفق العام؟ وللإجابة على هذه الإشكالية نقسم الموضوع الى مبحثين حيث نتناول في المبحث الأول ضمانات من حيث تحسين نوعية خدمة توزيع الكهرباء والغاز، وفي المبحث الثاني نتناول ضمانات بقاء خدمة توزيع الكهرباء والغاز في إطار مبادئ المرفق العام، وذلك بإتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر ملائما للدراسة والوصول الى الأهداف المرجوة.

## المبحث الأول

### ضمانات المنتفعين من حيث تحسين نوعية خدمة توزيع الكهرباء والغاز

تمثل نوعية الخدمة واستمرارية التموين بالطاقة الكهربائية والغازية والعلاقة بالزبائن حجر الزاوية في تحسين الأداء، وكذلك جودة خدمات توزيع الكهرباء والغاز المقدمة للزبائن واستمراريتها، وتهدف إدارة هذا المرفق عن طريق عقد الامتياز إلى تحديث إدارة الخدمة العامة وتحقيق التقدم المتوقع من خلال تعهد متعدد السنوات، وذلك طبقاً للمادة 13 من (دفتر الشروط الملحق بالمرسوم التنفيذي 08-114، 2008)، الذي يتم التعبير عنه بالتعاقد بين الدولة ممثلة في وزارة الطاقة وصاحب امتياز توزيع الكهرباء والغاز، وهذا عن طريق تعهدات مدتها خمس سنوات لتحسين أداء مرفق توزيع الكهرباء والغاز عن طريق عقد الامتياز الممنوح في كل ولاية، من حيث تشغيل الخدمة الممنوحة على المستويات التجارية والمالية والفنية، وبذلك نجد أن عقود امتياز توزيع الكهرباء والغاز المبرمة بين الدولة وشركات توزيع الكهرباء والغاز التابعة لسونلغاز ركزت على أن الخدمة الجيدة حق من حقوق مستعملي مرفق الكهرباء والغاز المسيرة بواسطة الامتياز وهي في الوقت نفسه واجب على صاحب الامتياز من خلال النص عليها في دفتر الشروط الملحق بعقد الامتياز (المطلب الأول) وكذلك العمل على التطوير والتحسين المتواصل لهذه الخدمة عن طريق تتبع ومراقبة مؤشرات أداء تحسين الخدمة واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال (المطلب الثاني).

#### المطلب الأول: نوعية خدمة توزيع الكهرباء والغاز المقدمة للمنتفعين في ظل عقد الامتياز

يعتبر الانتفاع بالطاقة الكهربائية والغازية الجيدة حقا من حقوق المنتفعين من مرفق توزيع الكهرباء والغاز، ويمكن للمنتفعين من هذا المرفق المطالبة بالخدمة الجيدة من حيث مدة التوصيل بالطاقة الكهربائية والغازية، ويعتبر حق التوصيل بالطاقة من الحقوق المكرسة للمواطنين مهما كان محل سكناتهم، والأمر نفسه بالنسبة للمتعاملين للاقتصاديين، كما يعتبر حق ضمان جودة تقديم الخدمة والتقليل من الأعطال والانقطاع في الطاقة مكفولا، وهو الذي يشكل هاجسا للمواطن والمتعامل الاقتصادي على حد سواء، وهذا منصوص عليه في المادة 3 من (القانون رقم 01-02، 2002).

كما يعتبر تقديم هذه الخدمة بصورة جيدة التزاما على عاتق صاحب الامتياز، حيث تحرص الإدارة مانحة الامتياز على أن يتولى صاحب الامتياز السهر على نوعية خدمة الربط بالكهرباء والغاز وكذلك خدمة التوزيع بصورة جيدة.

#### الفرع الأول: نوعية الخدمة حق من حقوق المنتفعين

المنتفعون من مرفق الكهرباء والغاز ليسوا طرفا في عقد امتياز توزيع الكهرباء والغاز ومع ذلك فإن القانون منح لهم مركزا هاما من أجل تحسين تقديم الخدمات لهم، غير أن تسيير المرفق وفقا لأسلوب الامتياز يتطلب أطرا قانونية وتنظيمية توفر الحماية وتحافظ على حقوق المنتفعين في الاستفادة من خدمات المرفق، حيث يعتبر الانتفاع بالخدمة الجيدة حقا من حقوق المنتفعين بمرفق توزيع الكهرباء والغاز، فحق الاستفادة من الخدمة الجيدة يمكن أن يطالب به المنتفعون من مرفق الكهرباء والغاز،

وذلك مقابل الرسوم التي يستخلصها صاحب الامتياز، وفي هذا الإطار نجد أن المشرع في المادة 90 من (المرسوم التنفيذي 10-95 ، 2010) أوجب على صاحب الامتياز احترام حقوق المنتفعين، خاصة شروط وأجال الربط والتعريفة المعمول بها، وكذا كفاءات التسديد وشروط التموين بالكهرباء والغاز، وأن يعرض صاحب الامتياز على لجنة ضبط الكهرباء والغاز للموافقة إجراءات لتسجيل ومعالجة احتجاجات المنتفعين وإجراءات لربط المنتفعين بالشبكات وذلك طبقاً للمادة 91 من (المرسوم التنفيذي 10-95 ، 2010).

وفعلاً فقد عرض صاحب الامتياز على لجنة ضبط الكهرباء والغاز هذه الإجراءات، وقد صادقت اللجنة على إجراءات لربط الزبائن بالشبكات، وصادقت كذلك على إجراءات لتسجيل ومعالجة احتجاجات الزبائن والتي نشرت في الموقع الرسمي للجنة ضبط الكهرباء والغاز (Décision CREG N° D/18-13/CD, 2013)، وهي إجراءات محددة بدقة ويمكن لكل المنتفعين الاطلاع عليها، كما يمكنهم تقديم طعن ضد صاحب الامتياز على الخط مباشرة في موقع لجنة ضبط الكهرباء والغاز، حسب إجراءات الطعن المصادق عليها من طرف لجنة ضبط الكهرباء والغاز، (Décision CREG N° D/29-13/CD, 2013) ويمكن تمييز حقوق المنتفعين من مرفق الكهرباء والغاز في مرحلتين: حقوق المنتفعين في مرحلة الربط بالطاقة الكهربائية أو الغازية وحقوق المنتفعين بعدما يتم ربط مكان التزود بالطاقة الكهربائية أو الغازية ويطلق على المنتفعين في هذه المرحلة صفة زبائن صاحب امتياز التوزيع.

#### أولاً- حقوق المنتفعين في مرحلة الربط بالطاقة الكهربائية والغازية:

يعتبر الربط بالكهرباء والغاز من حقوق المنتفعين، وذلك بضمان توفيرهما في أحسن شروط الجودة والسعر، لذلك صادقت لجنة ضبط الكهرباء والغاز على إجراءات لربط المنتفعين بالشبكات، وكذلك صدر القرار التنظيمي (قرار وزير الطاقة رقم 482 ، 2016) والذي نظم التعريفة المحددة للربط بالطاقة الكهربائية والغازية والمطبقة على مجموع التراب الوطني.

وقد أوجب المشرع في المادة 27 من (المرسوم التنفيذي 10-95 ، 2010) على صاحب الامتياز توفير الطاقة الكهربائية والغازية، في المناطق التي توجد بها الشبكة لكل شخص يطلب ذلك طبقاً للشروط المنصوص عليها قانوناً، وتنفذ أشغال الربط تحت مسؤولية صاحب الامتياز، ويمكن طبقاً للمادة 71 من (المرسوم التنفيذي 10-95 ، 2010) أن يرخص للزبون العمل على إنجاز كل الربط أو جزء منه على نفقته من طرف مقاول يختاره، ويجب أن يكون المقاول معتمداً من طرف صاحب الامتياز، وفي هذه الحالة يتم الإشراف على أشغال الربط من طرف صاحب الامتياز.

كما أن المنتفع من الربط بالطاقة الكهربائية والغازية يستفيد من تخفيض في مصاريف الربط حيث يساهم المنتفع بنسبة 65% في مصاريف إعداد التجهيزات بالنسبة للربط الكهربائي للجهد المنخفض والربط الغازي للضغط المنخفض، كما يستفيد من تخفيض ويساهم المنتفع بنسبة 90% في مصاريف الإعداد بالنسبة للربط الكهربائي للجهد العالي والربط الغازي للضغط المتوسط ويتحمل صاحب الامتياز هذا التخفيض، وهذا ما نصت عليه المادتان 54 و 69 من (المرسوم التنفيذي 10-95 ، 2010).

وبالنسبة للزبائن الموصولين بشبكات توزيع الكهرباء والغاز، فإنه يتم توفير أجهزة القياس والرقابة لهم، وتركب وتختتم بالرصاص من طرف صاحب الامتياز، وتبقى ملكا له طبقا للمادة 25 من ( المرسوم التنفيذي 10- 95 ، 2010)، وبذلك يصبح المنتفع زبونا بالنسبة لصاحب الامتياز، وبهذه الصفة يصبح للمنتفع حقوق جديدة تتعلق بنوعية تقديم خدمة توزيع الطاقة الكهربائية والغازية والتعريف المناسبة للاستهلاك.

### ثانياً- حقوق المنتفعين في مرحلة التزود بالطاقة الكهربائية والغازية:

بعد ربط مكان تزود المنتفع بشبكات الكهرباء أو الغاز يصبح للمنتفع صفة الزبون، وهذا ما يعطيه حقوقا جديدة أقرها المشرع، منها ما يتعلق بكيفيات تحديد تعريفة استهلاك الطاقة ومنها ما يتعلق بنوعية تقديم الخدمة.

#### أ- بالنسبة لتعريف استهلاك الكهرباء والغاز:

إن المشرع في المادتين 115 و 99 من (القانون رقم 01-02، 2002) جعل كيفية تحديد التعريف من اختصاص لجنة ضبط الكهرباء والغاز، بحيث يجب أن تراعى فيها ملاءمة التسعيرة مع الخدمة المقدمة والجانب الاجتماعي، وذلك على أساس منهجية محددة ومقاييس محددة، وتكون موحدة عبر كل التراب الوطني، وهو ما صدر فعلا عن لجنة ضبط الكهرباء والغاز في قرارها الذي حدد تسعيرة الكهرباء والغاز. (Décision CREG N° D/22-15/CD, 2015)

#### ب- بالنسبة لنوعية التزود بالطاقة الكهربائية والغازية:

لقد نص ( المرسوم التنفيذي 10- 95 ، 2010) في المادة 26 على أنه يتعين على صاحب الامتياز في الشروط المماثلة وفي جميع الحالات مراعاة المساواة الصارمة في التعامل مع الزبائن مهما كانوا، وفيما عدا الانقطاعات التي يمكن أن تطرأ إثر بعض الحوادث أو رداءة الطقس أو حالات القوة القاهرة، وهنا فإنه يتعين على صاحب الامتياز توفير الكهرباء والغاز على الدوام، إلا أنه يمكنه أن يخفض أو يقطع التسليم للقيام بأشغال الصيانة والتصليلات المحتملة أو الربط لدوافع أمنية بسبب الأشغال المنجزة بجوار المنشآت.

ويسهر صاحب الامتياز على التقليل من الانقطاعات وضبطها في الحدود التي تتلاءم مع مقتضيات استغلالها إلى أقصى حد ممكن في الأزمنة والساعات التي يمكن أن يترتب عليها أدنى إزعاج ممكن للزبائن، وتبلغ إلى علم الزبائن الأشغال المتعلقة بالتعديلات المذكورة بواسطة إعلان جماعي وتبليغ فردي إلى زبائن الجهد العالي.

#### الفرع الثاني: نوعية الخدمة واجب على صاحب الامتياز

تعتبر نوعية الخدمة واجبا على صاحب الامتياز تعمل على تحسينها السلطة مانحة الامتياز، والمتمثلة في وزارة الطاقة، ففي سنة 2008 وتطبيقاً للمرسوم التنفيذي رقم 08-114 تم تنظيم نشاط توزيع الكهرباء والغاز في عقود الامتياز، بهدف تحديث إدارة الخدمة العامة لتوزيع الكهرباء والغاز وتحسينها وتطويرها، واستمرت عملية إنشاء نظام التسيير عن طريق عقد الامتياز، ومحاولة تحسين

خدمة توزيع الكهرباء والغاز، بتعهدات مدتها خمس سنوات، والتي تربط صاحب الامتياز بالسلطة مانحة الامتياز التي يمثلها وزير الطاقة، وتتعلق هذه التعهدات بتحسين الأداء من حيث الخدمة الممنوحة من الناحية الفنية والتجارية والاقتصادية والمالية، وكذلك من حيث الامتثال لالتزامات الخدمة العامة. وتتعلق هذه المقاييس حسب المادة 13 من (دفتر الشروط الملحق بالمرسوم التنفيذي 114-08، 2008) بنوعية واستمرارية التموين بالطاقة والاستغلال والنسبة للتموين وبمبلغ الاستثمارات بالنسبة للأشغال الجديدة وبالعلاقة مع الزبائن.

#### أولاً- بالنسبة للأشغال الجديدة والاستغلال:

يجب على صاحب الامتياز، طيلة مدة الامتياز، ضمان خدمة مرفق توزيع الكهرباء والغاز في أحسن شروط الاستمرارية والنوعية في كل محيط الامتياز تطبيقاً للمادة 78 من (القانون رقم 01-02، 2002)، لهذا الغرض يجب عليه أن يعد برنامج استثمار تقديري خماسي لمجموع الأشغال المتوقع إنجازها، ويقوم بعرض هذا البرنامج على وزير الطاقة، ويتم تحيين هذا البرنامج ويرسل إلى وزير الطاقة وإلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز قبل الخامس عشرة من شهر مارس من كل سنة وهذا ما نصت عليه المادة 12 من (دفتر الشروط الملحق بالمرسوم التنفيذي 114-08، 2008).

كما أوجب المشرع في المادة 23 من (دفتر الشروط الملحق بالمرسوم التنفيذي 114-08، 2008) على صاحب الامتياز أن يقدم بالنسبة لكل سنة، لوزير الطاقة وللجنة ضبط الكهرباء والغاز في أجل أقصاه الستة أشهر الموالية للسنة المعنية، تقريراً عن النشاط، يبين فيه التمديدات والتعزيزات والأوصال والأشغال المنجزة، وكذا ملخصاً عن الشروط الاقتصادية لإنجازها، وكذلك جدول الاستهلاك من الكهرباء أو الغاز والتحصيلات المقابلة مع بيان خاصيات الربط والتموين وشروط تطبيق مختلف التعريفات ومؤشرات بنوعية الخدمة وقائمة التعطيلات الكبرى التي أخلت بالاستغلال وكذا القيم التي بلغتها مؤشرات النوعية.

#### ثانياً- بالنسبة للعلاقات مع الزبائن:

صاحب الامتياز ملزم بتقديم تعهد لمدة خمس سنوات بتحسين أداء خدمات الكهرباء والغاز على المستوى التقني والتجاري والاقتصادي وكذا نوعية الخدمة المقدمة وبالعلاقة مع الزبائن، ويجوز لوزير الطاقة أن يفسخ عقد الامتياز والحكم على صاحب الامتياز بضياع حقوقه في حالة عدم احترامه لتعهداته بتحسين الأداء وهذا طبقاً للمادة 15 فقرة 4 من (المرسوم التنفيذي 114-08، 2008)، فالتحسين المستمر لنوعية تقديم خدمة الكهرباء والغاز تعتبر حقا من حقوق المنتفعين بهذا المرفق كما يعتبر واجبا بالنسبة لصاحب الامتياز وتقع عليه مسؤولية سير المرفق المتنازل عنه وتسييره طبقاً لأحكام التشريع والتنظيم المعمول بهما.

وقد أوجب المشرع على صاحب الامتياز أن يقدم بالنسبة لكل سنة مدنية تقريراً عن النشاط للوزير المكلف بالطاقة وللجنة ضبط الكهرباء والغاز في أجل أقصاه الستة أشهر الموالية للسنة المعنية، يبين فيه معلومات عن مدى رضا الزبائن وكذا عن الأعمال المحتملة التي يتوقع صاحب الامتياز أن يقوم بها في هذا الميدان.

### المطلب الثاني: دور السلطة مانحة الامتياز في تحسين نوعية الخدمة

تهدف عملية تنفيذ خطط الالتزام الخماسية حسب نص المادة 13 من (دفتر الشروط الملحق بالمرسوم التنفيذي 114-08، 2008) إلى تحسين نوعية الخدمة، فقبل التحول إلى تسيير مرفق توزيع الكهرباء و الغاز عن طريق الامتياز، كان محتوى هذه الخدمة العامة معروفاً لشركة سونلغاز وفروعها فقط، ولذلك تم تحديد قائمة من المؤشرات ذات صلة بنوعية الخدمة المقدمة للمنتفعين من مرفق توزيع الكهرباء والغاز من طرف لجنة ضبط الكهرباء والغاز، وذلك بالتشاور مع أصحاب الامتياز والسلطة مانحة الامتياز، واستند معيار الاختيار أساساً على الخدمات المقدمة للمنتفع، ولاسيما مدة الربط بالكهرباء والغاز والاستجابة للشكاوى والجودة والاستمرارية في تقديم الخدمة، وهذا من أجل التحسين التدريجي لنوعية الخدمة المقدمة للزبائن وكذلك استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي كان لها دور كبير في تحسين الخدمة، ومن أجل استغلال أمثل للوقت والمال تحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

### الفرع الأول: تحسين الخدمة من خلال تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية

إنّ اختيار قائمة من المؤشرات المتنوعة بما فيه الكفاية والأهداف الكمية مكن وزارة الطاقة ولجنة ضبط الكهرباء والغاز، من متابعة تطور جودة الخدمة المقدمة للمنتفعين من مرفق الكهرباء والغاز، وهذا ما أدى إلى تأسيس رقابة فعالة على أصحاب الامتياز وهذا شرط ضروري لتقييم التحسن في أداء أصحاب الامتياز لتحسين خدمة توزيع الكهرباء والغاز. وتعتبر مؤشرات الأداء لنوعية الخدمة المحددة في خطط الالتزام الخماسية وسيلة مراقبة فعالة لأداء صاحب امتياز توزيع الكهرباء والغاز، ويتعلق هذا الالتزام بتحسين الأداء من حيث نوعية الخدمة الممنوحة من الناحية الفنية، التجارية، الاقتصادية والمالية، وكذلك من حيث الامتثال لالتزامات الخدمة العامة، وهي تشكل التزاماً مدته خمس سنوات من لدن صاحب الامتياز تجاه السلطة مانحة الامتياز والمنتفعين من خدمات المرفق.

وتسهل السلطة مانحة الامتياز على التطوير المستمر لخدمة توزيع الكهرباء والغاز وتحسينها، وذلك من خلال المراقبة الدورية للمؤشرات في كل امتياز، ومن المؤشرات الرئيسية المختارة نجد منها ما يتعلق بخدمة الربط والتوصيل بالكهرباء والغاز بالنسبة للمنتفعين الجدد، ومنها ما يتعلق بنوعية الخدمة بعد ربط مكان المنتفع بشبكات الكهرباء والغاز.

### أولاً- تحسين خدمة الربط بالطاقة الكهربائية والغازية:

من المؤشرات المختارة لقياس وتتبع نوعية خدمة الربط بالطاقة الكهربائية والغازية نجد سهولة الوصول للمعلومات الخاصة بكيفيات وشروط الربط بشبكات الطاقة الكهربائية والغازية، وأنواع الاشتراكات للمنتفعين، وفي هذا الصدد فرضت وزارة الطاقة على كل صاحب امتياز أن يضع مكتبا مخصصا للاستشارة يمكن للمنتفعين الاتصال به لمعرفة كل الإجراءات والشروط وخصائص كل نوع من الاشتراكات، ويمكن هذا المكتب المنتفعين من الاختيار الأفضل لنوع الاشتراك وذلك حسب احتياجات

المنتفع، ويكون على بيئة من التعريف المطبقة عليه في حالة اختيار اشتراك معين. (اتفاقية بين وزارة الطاقة وصاحب الامتياز، 2020)

ومن أهم المؤشرات المختارة في هذه المرحلة نجد المدة المستغرقة لربط المنتفع بخدمة توزيع الكهرباء والغاز وهي المدة المستغرقة من تقديم المنتفع لطلب التزود بالطاقة إلى غاية التزود الحقيقي في المكان المختار، ونشير هنا أنه لا تحسب المدة التي يكون المنتفع سببا في تأخيرها مثل دفع الفاتورة التقديرية للمشروع وكذلك المدة المستغرقة للحصول على مختلف التراخيص الإدارية.

وبالاعتماد على هذه المؤشرات تحدد الأهداف من حيث متوسط التأخير والنسب المئوية للتوصيلات خارج التأخيرات والتي لا يجب تجاوزها، وتبرم على أساسها اتفاقية تحسين الخدمة بين كل من وزارة الطاقة وصاحب الامتياز، ومن المؤشرات السنوية التي تعتمد عليها وزارة الطاقة نجد المدة المستغرقة لتوصيل الزبون بالخدمة، معدل الانتهاء من طلبات الربط بالشبكات في الوقت المحدد، جودة الفواتير، وتقاس بمعدل خطأ الفواتير المسموح به، تقديم المعلومات للمنتفعين عن طريق الراديو والتعليق والانترنت، وهي مؤشرات تمس مباشرة بجودة تقديم الخدمة العامة ونوعيتها.

#### ثانياً- تحسين خدمة التزود بالطاقة الكهربائية والغازية:

بعد ربط المكان المطلوب ربطه للمنتفع بالطاقة الكهربائية أو الغازية يصبح المنتفع زبوناً بالنسبة لصاحب الامتياز، ومن أهم المؤشرات المختارة في هذه المرحلة من طرف وزارة الطاقة لقياس وتتبع نوعية خدمة التزود بالطاقة الكهربائية والغازية نجد مدة استكشاف الأعطال ومدة إصلاحها، ووجوب إبلاغ الزبائن قبل 48 ساعة من انقطاع الخدمة (العمل والصيانة) عن طريق الكتابة الشخصية للزبائن الجهد العالي، وعن طريق العرض والإذاعة والصحف للزبائن الآخرين، هذا بالنسبة للانقطاعات المبرمجة، أما بالنسبة للانقطاعات الاستثنائية غير المبرمجة فيجب على صاحب الامتياز أن يقوم بتبليغ المعلومات بمجرد حدوثها وبعد تصليح العطل يعطي المعلومات، وتكون هناك متابعة لمدة تصليح العطل بعد تلقي المكالمات وهذا بالاعتماد على نظام معالجة المكالمات والشكاوى، ومدة الرد على الشكاوى تكون 7 أيام كحد أقصى.

#### الفرع الثاني: تحسين الخدمة من خلال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال

إن استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال تهدف إلى تحسين خدمة توزيع الكهرباء والغاز للمواطنين وللمؤسسات، من خلال استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من توظيف الموارد البشرية والالكترونية من أجل استغلال أمثل للوقت والمال وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

ولا ريب أن هذه الوسائل التكنولوجية توجب على الإدارة العامة مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث لم يعد مقبولاً ممن يريد أن يحظى بمكانة رائدة ومتطورة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الإدارة العامة في التطابق مع هذا المبدأ، إذ من حق الإدارات القائمة على سير المرافق العامة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والتكنولوجية في تطوير خدمات المرافق، وإلا انتهت عقودها بإرادتها المنفردة، لأن مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في كل وقت غير مقصور على المرافق التي تدار بالطريقة المباشرة فقط، وإنما يتعلق أيضاً بتلك المرافق التي تدار بطريقة الامتياز، فهذه المرافق وإن كانت تدار من قبل صاحب الامتياز



فإنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من أجل تحقيق المصلحة العامة، (مختار، 2007، صفحة 55)، وفي هذا الإطار وضع صاحب الامتياز -وهي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز- مجموعة من الخدمات الرقمية والعصرية تتمثل في مركز الاتصال 3303، وخدمة أعلمني، وخدمة الاطلاع على فاتورة الكهرباء والغاز عبر الإنترنت.

#### أولاً- خدمة مركز الاتصال:

وضع صاحب امتياز توزيع الكهرباء والغاز، خدمات مركز الاتصال التابع له تحت تصرف المنتفعين بخدمة توزيع الكهرباء والغاز، وذلك 7 أيام في الأسبوع وطول 24 ساعة في اليوم، حيث يمكن الوصول إلى هذه المراكز عن طريق شبكات الهاتف المحمول والثابت في الجزائر وذلك بالاتصال بالرقم 3303، ويجيب وكلاء مركز الاتصال التابع لصاحب امتياز توزيع الكهرباء والغاز على جميع شكاوى المنتفعين من مرفق توزيع الكهرباء والغاز، شكاوى أعطال الكهرباء وشكاوى أعطال الغاز، وتقديم المساعدة (خدمة مركز الاتصال 3303، 2018)

ولقد جاء إنشاء مركز الاتصال في إطار إرادة الإدارة مانحة الالتزام والمتمثلة في وزارة الطاقة في تحديث الخدمة العامة المتعلقة بتوزيع الكهرباء والغاز، والمساهمة في تأسيس علاقة ثقة بين صاحب الامتياز، وهي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز والمنتفعين من هذا المرفق الحيوي.

وبإمكان أي منتفع من مرفق توزيع الكهرباء والغاز الاتصال بالمستشارين عن طريق مركز الاتصال 3303، وللحصول على معالجة جيدة لشكاوى الزبائن واستفساراتهم، يبلغ المستشار المتصل به: بالاسم واللقب للزبون ورقم الهاتف ومرجع الزبون الموجود على فاتورة الكهرباء والغاز، بعدها يقيد المستشار شكاوى الزبون بكل معلوماتها في قاعدة بيانات وطنية، ويرسل الشكاوى إلى صاحب امتياز توزيع الكهرباء والغاز المختص، والذي يجب عليه أن يجيب على هذه الشكاوى في مدة معقولة وفي نفس قاعدة البيانات التي تكون قابلة للولوج من قبل وزارة الطاقة ولجنة ضبط الكهرباء والغاز التي تعتبر رقابة الكترونية آلية على صاحب الامتياز، كما تستغل قاعدة البيانات هذه في حساب مؤشرات نوعية الخدمة وتقييمها.

#### ثانياً- خدمات عبر الإنترنت:

لقد وقّر صاحب الامتياز وهي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز خدمات عبر الإنترنت من أجل تحسين الخدمة نذكر منها خدمة أعلمني وخدمة الاطلاع على الفاتورة عبر الإنترنت.

#### أ- خدمة أعلمني:

في إطار تحسين الخدمة العامة والمساهمة في تأسيس علاقة ثقة مع المنتفعين من مرفق الكهرباء والغاز أطلق صاحب الامتياز خدمة معلومات الرسائل النصية القصيرة "أعلمني" بفضل هذه الخدمة، يتمكن الزبائن من تلقي معلومات تتعلق بإمداد الطاقة في منازلهم أو في أحيائهم كالإعلام بالانقطاعات المبرمجة في الكهرباء أو الغاز من أجل القيام بأشغال مبرمجة مسبقاً، وتذكير المنتفع بعدم سداد فاتورته، قبل الموعد النهائي، ولا يتطلب الاستفادة من هذه الخدمة سوى قيام الزبون بملء نموذج أعد مسبقاً عبر الإنترنت في موقع صاحب الامتياز.

## ب- خدمة الاطلاع على فاتورة الكهرباء والغاز عبر الإنترنت:

يمكن للمنتفعين من مرفق توزيع الكهرباء والغاز الاستفادة من خدمات الاطلاع على فاتورة الكهرباء والغاز، وذلك من خلال موقع الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، وهي صاحبة الامتياز ولا يتطلب الاستفادة من هذه الخدمة سوى قيام الزبون بإنشاء حساب وبعدها يملأ اسم المستخدم الخاص به، ويتكون من أرقام وحروف، ومرجع المنتفع المذكور في فاتورة الطاقة الخاصة به، ويجب عليه اختيار كلمة مرور، وإذا انتهت صلاحية حساب المنتفع، فيمكنه الاتصال بممثل المبيعات أو الاتصال بالرقم 3303 مركز الاتصال، وسوف يقوم بإعادة التسجيل في خدمة الاطلاع على الفاتورة عبر الإنترنت.

## المبحث الثاني:

### ضمانات بقاء خدمة توزيع الكهرباء والغاز في إطار مبادئ المرفق العام

تعتبر الطاقة الكهربائية والغازية من أهم الحاجيات الضرورية التي يجب توفيرها لكافة المواطنين لتسيير حياتهم المنزلية والاجتماعية، وتوفير هذه الطاقة من الأهمية بمكان في المجال الصناعي حيث إنه يمثل حجر الزاوية في هذا المجال، فبدونه تتوقف عجلة الإنتاج، ولذلك كان لابد من إعطاء هذا القطاع صفة المرفق العام، وهو ما أقره المشرع الجزائري في المادة 3 من (القانون رقم 01-02، 2002) بل وأكد بالخصوص على ضرورة احترام مبدأ الاستمرارية في تقديم هذه الخدمة العامة، وذلك في أحسن شروط المساواة.

وباعتراف المشرع الجزائري لمرفق توزيع الكهرباء والغاز بصفة المرفق العام، فإنه كان لزاماً احترام المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مثل مبدأ الاستمرارية، المساواة والقابلية للتكيف، ومع ذلك فإنه لا يوجد توافق في الآراء بين الفقهاء بشأن عدد من المبادئ التي يمكن إضافتها مثل الحياد، العلمانية والمجانية، وأياً ما كان أسلوب إدارة المرافق العامة، الطريقة المباشرة للسلطة الإدارية أو بأسلوب غير مباشر مثل امتياز المرافق العامة أو بأسلوب المؤسسة العامة، فإن هناك قواعد استقر عليها الفقه وأكدها القضاء الإداري في أحكامه، هذه القواعد أو المبادئ الأساسية ثلاثة هي: مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام، ومبدأ المساواة بين الأفراد في الانتفاع بخدمات المرافق العامة، وأخيراً مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتعديل والتغيير. (محمد رفعت، 2012، صفحة 12)

كما أكد المشرع في المادة 5 من (المرسوم التنفيذي 08-114، 2008) على واجب صاحب الامتياز في مجال توزيع الكهرباء والغاز على احترام مبادئ المرفق العام الثلاثة، من استمرارية ومساواة وملائمة وقابلية المرفق للتطور، بل أكثر من ذلك أكد على احترام كل واجب آخر يترتب عن المهام المتعلقة بالمرفق العمومي، ومنح بموجب المواد من 12 إلى 15 من (المرسوم التنفيذي 08-114، 2008) سلطات للجنة ضبط الكهرباء والغاز في بسط الرقابة على صاحب الامتياز لإجباره على احترام هذه المبادئ، من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى واجب صاحب امتياز توزيع الكهرباء والغاز في احترام المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام، والمتمثلة في مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام ومبدأ المساواة بين الأفراد في

الانتفاع بخدمات المرافق العامة، وأخيراً مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتعديل والتغيير والرقابة الإدارية المفروضة عليه كضمانة للمنتفعين من هذا المرفق الحيوي.

### المطلب الأول: تكريس المبادئ الكلاسيكية للمرفق في ظل عقد امتياز توزيع الكهرباء والغاز

بالإضافة إلى خاصية المرفق العام الممنوحة لنشاط توزيع الكهرباء والغاز، فإن هذا المرفق يعتبر من أهم المرافق الحيوية التي لا يمكن الاستغناء عنها مطلقاً، سواء بالنسبة لأفراد المجتمع كافة كالاستعمال المنزلي للكهرباء والغاز، أو بالنسبة للاستعمال الصناعي بالنسبة للمؤسسات الإنتاجية، واحترام مبادئ المرفق العام بالنسبة لتوزيع الكهرباء والغاز من نوع خاص، إذ أن كلّ إخلال بمبدأ سير هذا المرفق العام بانتظام واطراد يؤثر تأثيراً مباشراً وكبيراً على كل المنتفعين في نطاق انقطاع التزود بالطاقة سواء كانوا منتفعين عاديين، وهنا نكون أمام سخط السكان والمواطنين وتعطيل مصالحهم المنزلية، أو كانوا منتفعين صناعيين، وهنا يزداد التأثير سلبياً على المجال الصناعي للمتعاملين الاقتصاديين وعلى الاقتصاد الوطني ككل.

ولذلك فقد عملت الإدارة مانحة امتياز توزيع الكهرباء والغاز والمتمثلة في وزارة الطاقة ولجنة ضبط الكهرباء والغاز مع صاحبة الامتياز وهي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز على تأكيد ودعم مبدأ سير مرفق توزيع الكهرباء والغاز بانتظام واطراد، وعلى احترام مبدأ المساواة في الانتفاع من هذا المرفق، وكذلك العمل على تطوير هذا المرفق وقابليته للتغيير وفق ما هو مطلوب.

وتأسيساً على ما سبق، يتم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين يتناول الفرع الأول دور عقد الامتياز في الحفاظ على مبدأ الاستمرارية في توزيع الكهرباء والغاز، بينما يتعرض الفرع الثاني إلى دور عقد الامتياز في الحفاظ على مبدأي مساواة المنتفعين أمام المرفق وقابليته للتغيير.

### الفرع الأول: دور عقد الامتياز في الحفاظ على مبدأ الاستمرارية في توزيع الكهرباء والغاز

يعتبر مبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد مبدأً جوهرياً تمليه طبيعة وفكرة المرفق العام، فالمرافق العامة تنشأ الدولة لأداء خدمات ضرورية للمواطنين ولإشباع حاجاتهم الأساسية (محمد رفعت، 2012، صفحة 288)، ومنها مرفق توزيع الكهرباء والغاز الذي يؤدي خدمات ضرورية للمواطنين ولإشباع حاجاتهم الأساسية من الطاقة، فيمكن تصور الوضع لحظة انقطاع الكهرباء في المستشفى أثناء قيام الأطباء بعملية جراحية لمريض على القلب أو البطن أو الرأس، أو انقطاع الغاز على مصنع للبلاستيك أثناء عملية التدوير (محمد، 2005، صفحة 308).

إن خاصية الخدمة المطلوبة في توزيع الكهرباء والغاز من الخدمات التي يجب تلبيتها دون انقطاع، حيث تقدّم هذه الخدمات على مدار اليوم ولمدة 24 ساعة، وهو ما يعني استمرارية المرفق العام في تقديم خدماته بشكل دائم ودون انقطاع، للحاجة الماسة والضرورية وبشكل مستمر لكل زبائن التوزيع من سكان ومتعاملين اقتصاديين، وهذه الخاصية جعلت من مبدأ الاستمرارية في تقديم هذه الخدمة من أهم المبادئ التي يجب احترامها، وفي هذا الصدد نجد المشرع الجزائري قد نص على وجوب احترام هذا المبدأ في جميع النصوص القانونية المتعلقة بمجال تسيير مرفق توزيع الكهرباء والغاز عن طريق عقد الامتياز

ومنها المادة 39 من (دفتـر الشـروط الملحق بالمرسوم التنفيذي 08-114، 2008)، حيث يؤكد على وجوب تركيب بكل موقع إنتاج وحدات إنتاج للإغاثة ذات قدرة ملائمة، وتتحقق لجنة ضبط الكهرباء والغاز من أن القدرة المركبة تمكّن من ضمان الخدمة واستمراريتها.

ويجوز لوزير الطاقة طبقا للمادة 15 فقرة 2 من (المرسوم التنفيذي 08-114، 2008) أن يفسخ عقد الامتياز، ويحكم على صاحبه بضياع حقوقه في حالة انقطاع عام ومتواصل من الطاقة تخص أكثر من نصف عدد زبائن الامتياز لمدة تزيد عن ثمان وأربعين ساعة، وكان ذلك بسبب تقصيره في واجباته، كما أنه يمكن للوزير المكلف بالطاقة حسب المادة 42 من (دفتـر الشـروط الملحق بالمرسوم التنفيذي 08-114، 2008) أن يلزم صاحب الامتياز الذي قرب عقده على الانتهاء بأن يقوم بضمان سير مرفق توزيع الكهرباء والغاز في انتظار اختيار صاحب الامتياز الجديد، فعلى الإدارة مانحة الامتياز أن تضمن بكل السبل استمرارية توزيع الكهرباء والغاز المسير بواسطة عقد الامتياز.

ويمكن القول إن تسيير مرفق توزيع الكهرباء والغاز عن طريق عقد الامتياز، له تأثير على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، وهذا التأثير نسبي حيث يساهم بشكل ملحوظ في جعل المرفق العام يؤدي خدماته بشكل لائق، وذلك من أجل المساهمة في تحقيق الرضا العام لدى جمهور المنتفعين بخدمات هذا المرفق، كما أن له دورا في توفير خدمة توزيع الكهرباء والغاز بالتساوي والإنصاف بين جميع المنتفعين من هذه الطاقة وذلك احتراماً لمبدأ المساواة أمام المرافق العامة.

#### الفرع الثاني: الحفاظ على مبدأي مساواة المنتفعين أمام المرفق وقابليته للتغيير

نتناول في هذا الفرع دور عقد الامتياز في الحفاظ على كلٍّ من مبدأ مساواة المنتفعين من مرفق توزيع الكهرباء والغاز، ثم دوره في الحفاظ على مبدأ قابلية المرفق للتغيير.

#### أولاً- دور عقد الامتياز في الحفاظ على مبدأ المساواة في توزيع الكهرباء والغاز:

إنّ فكرة المساواة بين المنتفعين أمام المرفق، تشكل جزءاً من المبادئ الأساسية للمرافق العامة وتطرح مسألة المساواة بين المنتفعين عندما يكون المنتفعون في وضع نظامي وتنظيمي واحد، لأنهم جميعاً خاضعون للقواعد نفسها المتعلقة بالمرفق العام، (جورج ووبيار، 2008، صفحة 550)، وأساس المساواة في الانتفاع بخدمات المرفق العام في أن المنتفعين من المرفق ليسوا في مركز تعاقدي ولكنهم في مركز نظامي تحكمه القوانين والأنظمة، ويتحدد محتواه بطريقة موضوعية بصرف النظر عن شاغل هذا المركز النظامي، وعلى هذا الأساس يتحتّم على المرفق أن يؤدي خدماته بالشروط بنفسها حيث لا يجب أن يكون هناك تمييز غير مبرر بين المنتفعين.

لكن هذا المبدأ لا يتناقى مع سلطة المرفق في فرض بعض الشروط التي تستوجبها القوانين والتنظيمات، كالشروط المتعلقة بدفع الرسوم أو اتباع بعض الإجراءات أو تقديم بعض الوثائق (بوضياف، 2007، صفحة 332)، وبمعنى آخر على صاحب الامتياز أن يحترم مبدأ المساواة بين المنتفعين متى تماثلت ظروفهم وتوافرت فيهم شروط الانتفاع بهذه الخدمة التي حددها القانون، أما إذا توافرت شروط الانتفاع في طائفة من الأفراد دون غيرهم فإن للمرفق أن يقدم الخدمات للطائفة الأولى دون الأخرى أو أن يميز في

المعاملة بالنسبة للطائفتين تبعاً لاختلاف ظروفهم كاختلاف رسوم مرفق الكهرباء والمياه بالنسبة لسكان الشمال وسكان الجنوب (ليليو، 2007، صفحة 99).

فلا يعدّ انتهاكاً للمبدأ أن تفرض مبالغ مالية محددة للانتفاع بالخدمات، كفرض تعريفات للكهرباء والغاز أقل بنسبة 65 بالمائة بالنسبة لسكان الجنوب مقارنة بسكان الشمال كما أقرته المادة 137 من (القانون رقم 14-16، 2016)، فهذه الاستثناءات لا يقصد بها تمييز فرد بذاته، ولا تتعارض مع عمومية مبدأ المساواة وتجرده، وذلك هو حال زبائن مرفق الكهرباء والغاز فيما يخص الفرق بين تعريفات الكهرباء والغاز بين الشمال والجنوب، وهذا الفرق في التعريف لا يعني أبداً عدم المساواة، ولكنه يهدف إلى تطوير مناطق الجنوب، كذلك بالنسبة لاختلاف التعريفات بالنسبة للمنطقة نفسها وذلك باختلاف نوع ومقدار الطاقة الموضوعة تحت الطلب ونوع الزبون، فتوفير الطاقة الكهربائية أو الغازية يختلف باختلاف نوع الزبون إن كان زبونا عادياً أو زبونا صناعياً، وكذلك تختلف هذه التعريفات حسب طبيعة الاستعمال، إن كان استعمالاً منزلياً أو استعمالاً غير منزلي، (Décision CREG N° D/22-15/CD, 2015)، وكذلك يمكن أن تختلف هذه التعريفات لنوع الزبون، وذلك باختلاف كمية الطاقة المستهلكة من الزبون، ونقصد هنا نظام الشرائح، فلكل شريحة ثمن معين لوحدة الطاقة المستهلكة، فكلما زاد الاستهلاك زاد ثمن وحدة الطاقة، وهذه السياسة الاجتماعية منتهجة من طرف الدولة لإعانة الفئات الهشة وترشيد استهلاك الطاقة.

ويمكن القول إن المساواة في الانتفاع بخدمات المرافق العامة ليست مطلقة بل إنها مساواة بين فئة من المنتفعين فقط، لذلك يمكن اللجوء إلى نظرية أصناف المستعملين، حيث تضبط هذه الأصناف مسبقاً بموجب الأحكام التشريعية، ومن ثم يقع احترام مبدأ المساواة من عدمه من خلال صنف معين من الزبائن وعلى صاحب الامتياز أن يحافظ على المساواة في معاملة المرتفقين من مرفق الكهرباء والغاز، وأن يطبق التعريفات نفسها على الصنف نفسه من الزبائن.

#### ثانياً- دور عقد الامتياز في قابلية مرفق توزيع الكهرباء والغاز للتغيير والتطور:

إنّ المرافق العامة تخضع لقوانين وتنظيمات منها ما يحكم المرفق العام من حيث تنظيمه وهيكله وتسييره، وللمرفق أيضاً أن يفرض رسوماً لقاء الخدمات التي يقدمها أو أن يخفض من هذه الرسوم إذا رأى في ذلك مصلحة، كما أنه ليس من حق المنتفعين التمسك بمجانبة الخدمة، وليس من حق المتعاقد مع الإدارة في عقد الامتياز أن يحول دون ممارسة حقها في تغيير بعض بنود العقد بما يتماشى ومصلحة المنتفعين مع الاحتفاظ بحقه في التوازن المالي، وهو المعمول به في عقد امتياز توزيع الكهرباء والغاز.

والملاحظ أن هذا المبدأ هو تلبية لمتطلبات الواقع واستجابة لقانون موضوعي للنظام الاجتماعي، لأن مرفق توزيع الكهرباء والغاز هو نشاط ملموس تتوفر فيه خدمة الصالح الاقتصادي وضخامة الطلب الاجتماعي، وبعبارة أخرى تسيير مرفق التوزيع يجب أن يتكيف باستمرار مع متطلبات الصالح العام المتغيرة.

ولقد حرصت مختلف القوانين الخاصة بمرفق الكهرباء والغاز التي نصت على تسيير توزيع الكهرباء والغاز عن طريق عقد الامتياز على وجوب احترام مبادئ المرافق العامة من طرف صاحب

الامتياز، وفرضت على هذا الأخير رقابة إدارية من طرف لجنة ضبط الكهرباء ضمانا للمنتفعين من هذا المرفق في مواجهة صاحب الامتياز عند إخلاله بهذه المبادئ.

### المطلب الثاني: دور لجنة ضبط الكهرباء والغاز في حماية حقوق المنتفعين

تسعى لجنة ضبط الكهرباء والغاز للمحافظة على مصالح المنتفعين من مرفق توزيع الكهرباء والغاز، كما تسهر على ضمان حماية حقوقهم فيما يتعلق بالتموين والنوعية واستمرارية الخدمة، وهذا ما نصت عليه المادة 115 من (القانون رقم 01-02، 2002) لهذا الغرض، تتلقى اللجنة الشكاوى والتظلمات وفقا لشروط معينة، ويمكن للمنتفعين اللجوء إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز في حالة نزاع مع صاحب الامتياز، وفق اجراءات طعن محدد أمام هذه اللجنة (الفرع الأول) والى أي مدى وفقت هذه السلطة المستقلة في حماية حقوق المنتفعين من هذا المرفق الحيوي (الفرع الثاني).

### الفرع الأول: اجراءات الطعن أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز

تتلقى لجنة ضبط الكهرباء والغاز الشكاوى والتظلمات وفقا لشروط معينة، ويمكن للمنتفعين اللجوء إلى هذه السلطة في حالة نزاع مع صاحب الامتياز، فيما يتعلق بالمشاكل المرتبطة بعدم التكفل بطلب متعلق بالربط بشبكة التوزيع أو تعديله أو التأخر في الإنجاز، أو عدم التكفل بطلب متعلق بتغيير أماكن المنشآت، أو التأخر في إنجازه، أو مشاكل متعلقة بالانقطاعات والتصلب أو بالفوترة أو بإعادة التموين بعد القطع لعدم التسديد، ويخضع الطعن أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز الى شرط مسبق وهو وجوب تقديم شكوى امام صاحب الامتياز .

### أولاً- تقديم شكوى لدى صاحب الامتياز صاحب الامتياز:

قبل اللجوء إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز يجب على المرتفق تقديم شكوى لدى صاحب الامتياز وكل شكوى سواء أكانت ذات طابع تقني أو تجاري أو إداري (خطا في الفوترة، آجال طويلة، انقطاع) لا بد أن تقدم بصورة مسبقة، لموزع الكهرباء والغاز وفقا لما تستوجب إجراءاته الداخلية لمعالجة الشكاوى المصادق عليها من طرف لجنة ضبط الكهرباء والغاز، (Décision CREG N° D/29-13/CD, 2013) ويمكن الاطلاع عليها في الموقع الإلكتروني للجنة ضبط الكهرباء والغاز .

ويجب على المرتفق طبقا للمادة 4 من (Décision CREG N° D/29-13/CD, 2013) كخطوة أولى تقديم شكوى مرفقة بجميع الوثائق الضرورية لدى الوكالة التجارية المعنية التابعة لصاحب الامتياز، فإذا لم يكن راضيا عن نتيجة شكواه يمكنه أن يرفع طعنا أمام مديرية التوزيع المعنية التابعة لصاحب الامتياز، فإذا لم يقتنع بنتيجة معالجة شكواه، فيمكنه رفع طعن أمام صاحب امتياز التوزيع وهي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز.

في كل الحالات إذا لم يتلق المنتفع صاحب الشكوى ردا من طرف صاحب الامتياز في مدة ثلاثة أشهر أو إذا كان الرد لم يقنعه، فيمكن لهذا المنتفع تقديم تظلم أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز، مرفقا بالوثائق الداعمة اللازمة (نسخ من جميع الرسائل الموجهة إلى صاحب الامتياز والأجوبة الموافقة لها إن وجدت).

### ثانياً- تقديم طعن أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز:

في حالة عدم رضا المنتفع من خدمة توزيع الكهرباء والغاز، يمكنه بعد استيفاء تقديم الشكوى أمام صاحب الامتياز وفي إطار المهمة الرقابية لهذه اللجنة، يمكن لمستعمل مرفق الكهرباء والغاز تقديم طعن على الخط مباشرة وذلك بملء الاستمارة المتوفرة في الموقع الإلكتروني الرسمي للجنة ضبط الكهرباء والغاز، (خدمة الطعن على الخط أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز، 2020) أو يمكنه تقديم طعن مباشرة عند مقر اللجنة.

وعند استلام ملف التظلم، تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز بفحصه من أجل التقرير بشأن قبوله واختصاصها لمعالجته، وهذا في مدة أقصاها ثلاثة أيام، يتم بعدها مراسلة المتظلم بغرض إعلامه بالترتيبات المتخذة حيال تظلمه .

إذا كان التظلم ليس من اختصاصها تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز بمراسلته في هذا الصدد، أما إذا كان ملف التظلم يدخل في مجال اختصاص لجنة ضبط الكهرباء والغاز ولكنه لم يحصل على قبولها، توضح له اللجنة أسباب عدم القبول.

إذا كان ملف التظلم مقبولاً وكانت لجنة ضبط الكهرباء والغاز مختصة في النظر فيه تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز تطبيقاً للمادة 7 من (Décision CREG N° D/29-13/CD, 2013) بتقديم طلب إلى صاحب الامتياز ليُرسل لها التوضيحات اللازمة وتطالبه بالرد في أجل أقصاه خمسة عشر يوماً، بعد دراسة وتحليل إجابة صاحب الامتياز تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز بما يلي حسب الحالة :

#### أ- الحجج المقدمة من قبل صاحب الامتياز مؤسسة:

إذا قدرت لجنة ضبط الكهرباء والغاز أن الحجج المقدمة من قبل صاحب الامتياز مؤسسة وأنه تصرف وفقاً لما ينص عليه القانون فإنها ترسل رسالة تفسيرية للشاكي تحتوي على جميع المعلومات التي من شأنها أن تثير فهمه للمشكلة، وكذا أسباب غلق ملف التظلم، وإذا وافق صاحب الامتياز على تصحيح الوضعية، يتم إعلام صاحب الشكوى من قبل لجنة ضبط الكهرباء والغاز ويغلق ملف التظلم.

#### ب- الحجج المقدمة من قبل صاحب الامتياز غير مؤسسة:

إذا أصر صاحب الامتياز على موقفه رغم أنه غير مؤسس، تتخذ لجنة ضبط الكهرباء والغاز قراراً ضده، وتقرر لصالح صاحب الشكوى، ويتم تبليغ هذا القرار إلى صاحب الامتياز ويتم إعلام صاحب الشكوى في جميع الحالات، وتستطيع لجنة ضبط الكهرباء والغاز، إذا رأت ضرورة لذلك جمع الأطراف المعنيين من أجل محاولة التوصل إلى حل ودي.

وإذا كان أحد الطرفين غير راضٍ عن موقف لجنة ضبط الكهرباء والغاز فيما يتعلق بالتظلم المودع أمامها، يمكنه إحالة النزاع إلى السلطات القضائية المختصة وهذا ما نصت عليه المادة 7 فقرة 3 من (Décision CREG N° D/29-13/CD, 2013).

## الفرع الثاني: تقييم دور لجنة ضبط الكهرباء والغاز كضمانة للمنتفعين

خص المشرع لجنة ضبط الكهرباء والغاز والسلطة التنفيذية بصلاحيات عدة تهدف إلى ضمان حماية حقوق المنتفعين من هذا المرفق الحيوي، والعمل على التحسين المستمر لنوعية الخدمة المقدمة، وتتلخص وظيفة الرقابة على حسن استغلال المرفق العام، وكذا احترام أصحاب الامتياز للقوانين والتنظيمات، إلى جانب السهر على حل النزاعات التي تنشأ بين المنتفعين من هذا المرفق وأصحاب الامتياز مع امكانية اصدار قرارات ادارية ملزمة في حالة ارتكاب اصحاب الامتياز لفعل يخل بالنظام المعمول به. لكن هذا الدور تعثره نقائص كثيرة تظهر من خلال إهمال المشرع للعديد من التفاصيل الخاصة بدور هذه اللجنة في الرقابة، إلى جانب غياب حل واضح يحدد العلاقة التي تربط بين لجنة ضبط الكهرباء والغاز والسلطة مانحة الامتياز المتمثلة في وزارة الطاقة.

### الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة ضمانات المنتفعين من مرفق توزيع الكهرباء والغاز، في ظل تسييره عن طريق عقد الامتياز، يمكن القول إن تجسيد هذه الضمانات على أرض الواقع، شهد تحسنا ملحوظا، لكنه غير كاف، ذلك أن تسيير هذا المرفق الحيوي عن طريق الامتياز، كان له دور نسبي في تحسين الخدمة العامة، وذلك من خلال الرقابة الإدارية من قبل السلطة مانحة الامتياز، والمتمثلة في وزارة الطاقة، وكذلك الرقابة المفروضة على صاحب الامتياز، من قبل لجنة ضبط الكهرباء والغاز. وفي ختام هذا البحث نقدم جملة من النتائج والاقتراحات.

### النتائج:

- دور لجنة ضبط الكهرباء والغاز غير مفعّل بالشكل المطلوب بسبب عدم منحها الصلاحيات والاستقلالية الكافية.

- غياب توعية المنتفعين بالدور الذي من المفروض أن تقوم به لجنة ضبط الكهرباء والغاز.

- إن دور لجنة ضبط الكهرباء والغاز كسلطة ادارية مستقلة في ضمان التوازن بين حماية حقوق المنتفعين ومصالح أصحاب الامتياز يبقى محدودًا، ويعتريه العديد من النقائص تحول دون تحقيق الأهداف المسطرة في هذا المرفق الحيوي.

- ربط تسيير مرفق توزيع الكهرباء مع مرفق توزيع الغاز عن طريق عقد امتياز واحد، ومنح هاذين المرفقين لصاحب امتياز واحد، يطرح مشكلة التخصص في التسيير.

### الاقتراحات:

- تفعيل دور لجنة ضبط الكهرباء والغاز وذلك بمنحها الاستقلالية الكاملة مع كافة السلطات الضبطية وابعاد السلطة التنفيذية المتمثلة في وزارة الطاقة من هذه المهمة.

- إلزام لجنة ضبط الكهرباء والغاز القيام بحملات توعية لإعلام المنتفعين بالدور الذي تقوم به خاصة في مجال ضمان نوعية الخدمة المقدمة من طرف صاحب الامتياز واجراءات الطعن أمامها.



- تعديل الأحكام المنظمة لمجال الرقابة، وذلك بتحديد سلطات لجنة ضبط الكهرباء والغاز في فرض عقوبات على صاحب الامتياز، في حال التأكد من مخالفته لقواعد سير المرفق العام.

- فصل مرفق توزيع الغاز عن مرفق توزيع الكهرباء، مما يمكن من تسيير هذا المرفق الحيوي بأكثر تخصص، وينتج لنا أصحاب امتياز متخصصين في مرفق توزيع الغاز وأصحاب امتياز مختصين في مرفق توزيع الكهرباء، وهذا ما سيساعد في تحسين وضمان نوعية الخدمة المقدمة للمنتفعين.

## الإحالات والمراجع:

1. المرسوم التنفيذي 10-95 . (17 مارس، 2010). يحدد القواعد الاقتصادية لمستحقات الربط بالشبكات والنشاطات الأخرى الضرورية لتلبية طلبات تموين الزبائن بالكهرباء والغاز. الجريدة الرسمية عدد 19 ، مؤرخة في 21 مارس 2010.
2. اتفاقية بين وزارة الطاقة وصاحب الامتياز. (2020). اتفاقية غير منشورة.
3. القانون رقم 01-02. (5 فيفري، 2002). يتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات. الجريدة الرسمية عدد 08 مؤرخة في 6 فيفري 2002.
4. القانون رقم 14-16. (28 ديسمبر، 2016). يتضمن قانون المالية لسنة 2017. الجريدة الرسمية عدد 77 مؤرخة في 29 ديسمبر 2016.
5. المرسوم التنفيذي 08-114. (09 أبريل، 2008). الذي يحدد كيفية منح امتيازات توزيع الكهرباء والغاز وسحبها ودفتر الشروط المتعلقة بحقوق صاحب الامتياز.
6. حمد مختار. (2007). تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية (رسالة ماجستير). كلية العلوم السياسية و الاعلام، الجزائر: جامعة بن يوسف بن خدة.
7. خدمة الطعن على الخط أمام لجنة ضبط الكهرباء والغاز. (2020). تاريخ الاسترداد 26 ديسمبر، 2020، من <https://www.creg.dz>
8. خدمة مركز الاتصال 3303. (2018). تاريخ الاسترداد 26 12، 2020، من <https://www.sadeg.dz>
9. دفتر الشروط الملحق بالمرسوم التنفيذي 08-114. (9 أبريل، 2008). الذي يحدد كيفية منح امتيازات توزيع الكهرباء والغاز وسحبها ودفتر الشروط المتعلقة بحقوق صاحب الامتياز. الجريدة الرسمية عدد 20، مؤرخة في 13 أبريل 2008.
10. عبد الحميد ابو زيد محمد. (2005). منافع المرافق العامة وحتمية استدامتها. دار النهضة العربية للطبع والنشر والتوزيع.

11. عبد الوهاب محمد رفعت. (2012). النظرية العامة للقانون الإداري (الإصدار 02). الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
12. عمار بوضياف. (2007). الوجيز في القانون الإداري (الإصدار 02). الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.
13. قرار وزير الطاقة رقم 482 . (05 جوان، 2016). المتضمن قائمة الخدمات وكذا لوائح الأسعار المتعلقة بها.
14. قوجيل جورج، ودلقولقيه وبيار. (2008). القانون الإداري (المجلد 02). (منصور القاضي، المترجمون) بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
15. مازن راضي ليلو. (2007). الوجيز في القانون الإداري. منشورات الأكاديمية العربية في الدنمارك.
16. *Décision CREG N° D/18-13/CD. (2013, septembre 26). portant approbation de la procédure de traitement des demandes de la clientèle relative au raccordement en énergie électrique, de puissance inférieure ou égale à 15000 KW au réseau distribution de l'électricité haute tension de classe A et basse tension. décision publiée sur le site de la CREG, [https://www.creg.dz/D%C3%A9cisions/D\\_18-13\\_CD\\_SDE.pdf](https://www.creg.dz/D%C3%A9cisions/D_18-13_CD_SDE.pdf) , date visite 5/01/2021.*
17. *Décision CREG N° D/22-15/CD. (2015, Décembre 29). portant fixation des tarifs de l'électricité et du gaz,. décision publiée sur le site de la CREG. Récupéré sur [https://www.creg.dz/D%C3%A9cisions/D\\_22-15\\_CD\\_FR.pdf](https://www.creg.dz/D%C3%A9cisions/D_22-15_CD_FR.pdf) , date visite 21/12/2020.*
18. *Décision CREG N° D/29-13/CD. (2013, décembre 31). fixant la procédure de traitement des recours des consommateurs auprès de la CREG. décision publiée sur le site de la CREG, <https://www.creg.dz/D%C3%A9cisions/D%2029-13-FR.PDF>, date visite 21/02/2021.*