



## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

### Protection of the Algerian consumer in the field of electricity and gas.

أ.د/ بلكعيبات مراد \*

جامعة عمار ثليجي الأغواط / الجزائر

mo.belkaibat@lagh-univ.dz

نشر المقال: 2023 /09 /15

قبول المقال: 2023 /08 /14

إرسال المقال: 2023 /04 /18

#### الملخص:

تجسدت علاقة المرفق العام شركة توزيع الكهرباء و الغاز بالمستهلك على انها علاقة جوارية و مستمرة بل أنها علاقة شراكة إجتماعية و تقديم خدمة تجارية و في نفس الوقت خدمة عمومية ، إذا تسعى الشركة الى تحقيق الربح دون إغفال حاجيات المستهلك الدائمة لاسيما مواكبة المستهلك الجزائري لتحولات و ما تعلق بالرقمنة و خدمة الأنترنت .

الكلمات المفتاحية : المستهلك الجزائري ، شركة التوزيع الكهرباء و الغاز ، مرفق عام ، حماية المستهلك .

#### **Abstract:**

..... The relationship of the public utility, the Electricity and Gas Distribution Company, to the consumer is embodied as a neighborhood and continuous relationship. Rather, it is a relationship of social partnership and the provision of commercial service and at the same time a public service, if the company seeks to achieve profit without neglecting the constant needs of the consumer, especially keeping pace with the Algerian consumer of transformations and what Related to digitization and Internet service.

#### Keywords:

Algerian Consumer , electricity and gas distribution company, public utility, consumer protection.

\* المؤلف المرسل

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

### مقدمة:

تعتبر السلطات العمومية أن الدولة الجزائرية ذات طابع إجتماعي بناء عن نص بيان أول نوفمبر سنة 1954 و تكرر ذلك منذ الإستقلال و عبر جميع الرؤساء و الحكومات و تكرر كذلك في الدستور سنة 2020 حيث أن ينتج الطابع الإجتماعي دعم الطبقة المتوسط و الطبقة المعوزة و قدرته الشرائية و يحمي معيشة المستهلكين عملا بنص المادة 62 من الدستور الحالي على أنه : " تعمل السلطات العمومية على حماية المستهلكين ، بشكل يضمن لهم الأمن و السلامة و الصحة و حقوقهم الإقتصادية " <sup>1</sup>.

لا تخص حماية المستهلك من قبل المحترفين الطبيعيين بل حتى من قبل الأشخاص الإعتبارية و التي تقوم بخدمة تجارية و في نفس الوقت تقدم خدمة عمومية و تسمى بالمرافق العامة الإقتصادية و من بينها نجد شركة توزيع الكهرباء و الغاز "سونلغاز" التي تقدم خدمة جوارية مستمرة .

و في هذا الإطار يعاني المستهلك المعوز أعباء تسديد فاتورة الكهرباء و الغاز خاصة مع الإغلاق بسبب انتشار جائحة كورونا و تدابير التي اتخذتها مما انتشرت ظاهرة البطالة الدائمة أو المؤقتة ، كما يعاني طوابير في وكالات تجارية لدفع أو شكاوى .

تكمن أهمية العلاقة بين شركة توزيع الكهرباء و الغاز و المستهلك على أنها علاقة جوارية و مواطنة و تندرج في إطار الديمقراطية التشاركية و في ذلك نجد جمعيات حماية المستهلك كشريك إجتماعي فعال و قوة اقتراح و صوت المستهلك لذلك من الأهمية بمكان الإستماع لانشغالات جمعية حماية المستهلك و خاصة ما جادت به من انشغالات المستهلك .

كما أن الكهرباء و الغاز هو إختصاص وزارة الطاقة و المناجم لكن في الحقيقة هو إهتمام السلطات العمومية العليا ضمن مقاربة أن الكهرباء و الغاز للجميع و لا يمكن الاستغناء عنها . كالماء و الأترنيت و الهاتف ...

<sup>1</sup> الدستور الجزائري المروخ في 01 نوفمبر 2020 ، الجريدة الرسمية العدد 82 ، المؤرخة في 30 ديسمبر

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

و في نظرنا أن المستهلك ليس النهائي فحسب بل حتى المستهلك الوسيط و نجد أن الأسعار ترتفع بقلّة العرض المنتوج بسبب صعوبات أو انعدام الكهرباء و الغاز أو تعلّ المنتوج إن لم أقلّ عدم وفرته أو تلفه كالمواد الأكثر إستهلاك الخبز و الحليب و اللحوم... إلخ .

نستخدم المنهج الوصفي من خلال نستعرض المفاهيم القانونية و أفكار نظرية و اخرى ميدانية و من الواقع المعاش مع تحليل للوضعية .

نطرح الإشكالية هي : ما نعيشه كإقتصاد السوق هذا لا يعني أن الدولة ترفع يدها بل ترافق الأفراد و المؤسسات في مجال الكهرباء و الغاز .؟

قسمنا البحث الى مقدمة و مبحثين و خاتمة نتطرق فيها الى افتراضات .

### المبحث الأول: موقف المستهلك إتجاه شركة التوزيع الكهرباء و الغاز sadek

عرف قانون حماية المستهلك و قمع الغش المستهلك على أنه : " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا ، سلعة أو خدمة موجهة للإستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به " <sup>2</sup> يتضح من خلال نص المادة أن المشرع عرف الإستهلاك بمعناه الواسع أي إعتبر أن الشخص يستهلك سلعة أو خدمة ، و تقديم سلعة من مجمع سونلغاز أو تاجر مثلا : كالعداد الكهربائي و تقديم خدمة كتوصيل أو إستعمال الكهرباء و الغاز .

كما أن المساعدة التي يقدمها التاجر أو الحرفي أو شركة توزيع الكهرباء أو المقاول في مجال الكهرباء و الغاز تطبق عليها أحكام قانون حماية المستهلك و قمع الغش على غرار الإقتناء بمقابل .

و عليه فإن كل زبون مستهلك نهائي كما عرفته الفقرة 07 من المادة 02 من قانون توزيع الكهرباء و الغاز عبر قنوات على أنه : " كل شخص طبيعي او معنوي يشتري الكهرباء و/أو الغاز لإستهلاكه الخاص " <sup>3</sup>.

<sup>2</sup> قانون رقم 09\_03 ، المؤرخ في 25 فيفري 2009 ، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، الجريدة الرسمية العدد 15 ، المؤرخة في 08 مارس 2009 .

<sup>3</sup> القانون رقم 02\_01 ، المؤرخ في 05 فيفري 2002 ، يتعلق بتوزيع الكهرباء و الغاز بواسطة قنوات ، الجريدة الرسمية العدد 08 ، المؤرخة في 06 فيفري 2006 .

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

نتناول هذا المبحث في المطلبين الآتيين:

### المطلب الأول : نشاطات الكهرباء و الغاز التي تواجه المستهلك

نتناول هذا المطلب في الفرعيين:

#### الفرع الأول : إنشغالات و الصعوبات

تتمثل شكاوى المستهلك كذلك كالاتي :

\_ تطبيق نزع العداد من لا يدفع فاتورة و لو واحدة و نحن في دولة إجتماعية و تداعيات جائحة كورونا تلقي بظلالها إلى يوم هذا جراء الإغلاق و ان لم أقل بطالة و النزاع في عز الحرارة الشديدة أو عز البرد الشديد أو شهر رمضان الفضيل أو فترة إمتحانات ، رغم أن فيه إمكانية اعطاء مهلة أو رزنامة جديدة أو عائلات فقيرة مما يؤدي إلى تعطيل مصالح المواطنين .

\_ أخطاء وردت في نزع العداد ، هناك من نزعو للجار الذي سدد فاتورة .

\_ طول إجراء ربط بالكهرباء أو الغاز و انعدام التعامل الإلكتروني في التواصل مع الوكالة التجارية كرسائل القصيرة .

\_ نزع العداد للمستفيد من خدمة التوصيل بسبب عدم دفع فاتورة الكهرباء و الغاز و دون إشعار مسبق و دون معرفة دفع المستهلك كالوفاة او مرض مزمن حاد او سفر مستعجل ... الخ ، و هنا لا بد من مسايرة القوة القاهرة الموجودة في القانون المدني ، و الفقه القضائي لا تنفيذ الجزاء إلا بعد الإعدار .

كما عزز العلاقة بين المؤسسات العمومية و المواطن بتمثيل و شريك إجتماعي صوت المواطن و هي الجمعيات سواء كان جمعيات حماية المستهلك أو جمعيات الحي ، و هذا لتوصيل إنشغالات المستهلك في وقتها و حلها من قبل الشركة أو القطاع الوصي و تمثل الجمعية رئيسها أو العضو حاملين معهم شكوى أو بلاغ .

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

و يشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم و وسائلهم تطوعا ، و لغرض غير مربح من أجل ترقية الأنشطة و تشجيعها لاسيما في المجال المهني و الإجتماعي و العلمي و الديني و التربوي و الثقافي و الرياضي و البيئي و الخيري و الإنساني<sup>4</sup> . و العلاقة بين المستهلك و شركة التوزيع الكهرباء و الغاز ذات علاقة إجتماعية و احيانا تمتد إلى علاقات إنسانية و خيرية في مسألة حاجة المريض أو المؤسسة التربوية أو المؤسسة الدينية أو مؤسسة في قطاع سيادي إلى الكهرباء و الغاز .،،،

كما أن الجمعية تتنوع فيها التأطير النوعي في أعضائها من تنوع التخصصات و الشعب مما يخلق حيوية و فعالية في التعامل مع ملفات عديدة في الكهرباء و الغاز .

### الفرع الثاني : خصائص شركة توزيع كهرباء و الغاز في نظر المستهلك

تتميز شركة توزيع الكهرباء و الغاز التابعة الى مجمع سونلغاز بالخصائص الآتية :

- \_ تقوم بخدمة تجارية و بخدمة عمومية .
- \_ تقوم بتنفيذ و تحقيق التنمية الوطنية .
- \_ يساهم المجمع في تطوير الإقتصاد الوطني و تطوير القطاعات الحكومية و المؤسسات بجميع أشكالها و الأفراد .
- \_ ذات بعد وطني و ذات بعد دولي و عالمي .
- \_ تعد مرفق إقتصادي عام و يشابه في بعض النشاطات المؤسسات الإدارية .
- \_ شركة مواطنة .

<sup>4</sup> القانون 06\_12 ، المؤرخ في 12 جانفي 2012 ، يتعلق بالجمعيات ، الجريدة الرسمية العدد 02 ، المؤرخة في 15 جانفي 2012 .ص.33،

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

\_ تقوم بعمل تقنية عالية و دقة متناهية و ذات طبيعة خطيرة يستوجب الحذر و المهارة في

التعامل

### المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها شركة التوزيع الكهرباء و الغاز

باشرت مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالأغواط بإطلاق حملة تحسيسية موجهة للزبائن المتأخرين عن تسديد فواتير استهلاك الطاقة الكهربائية و الغازية و تفاديا لقطع التموين و نزع العدادات الكهربائية أو الغازية للمتخلفين عن تنفيذ الإلتزام بتسديد فاتورة استهلاك الكهرباء و الغاز في أجل أقصاه 15 يوما من تاريخ ارسال الفواتير . وفي نفس السياق ، قدمت إدارة الشركة تسهيلات لفائدة الزبائن المتأخرين عن تسديد فواتير استهلاك الطاقة و ذلك من خلال التقرب من جميع الوكالات التجارية التابعة للشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز ، مكاتب بريد الجزائر أو عن طريق الدفع الإلكتروني عبر الموقع الإلكتروني للشركة ، و مع إمكانية الدفع بالتقسيط و بكل مديرية التوزيع بالأغواط من زبائنها و أجلت قطع العداد في فترات و مناسبات إجتماعية كبرى ك شهر رمضان و الأعياد و تفهم هذه الوضعية ، مما يقلل من أعباء الموارد البشرية و نجاحها .

فالإدارة الحديثة تركز على الموارد بشكل عام و على الموارد البشرية بشكل خاص و اعتبرت أن نجاح الإدارة يأتي عن طريق نجاح موارد البشرية ، فالقول أن هناك نجاح إدارة ناجحة و إدارة فاشلة إنما يعني بالتحديد أن هناك مدراء ناجحون و مدراء غير ناجحين ، إلا أن نجاح المدراء و الإدارة معا رهن بصياغة و إعداد و تنفيذ السياسات و الإستراتيجيات البشرية و الإدارية ، فالإهتمام الإستراتيجي ينطلق من عمليات الإستقطاب الناجحة و تعاطي المدراء بإهتمام و مسؤولية مع الأفراد

5 .

نتناول هذا المطلب في الفرعين الآتين :

<sup>5</sup> د/ حسن إبراهيم بلوط ، إدارة الموارد البشرية ، من منظور إستراتيجي ، الطبعة الأولى ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، سنة 2002 ، ص 07 .

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

### الفرع الأول : الخدمة التجارية

ألزم المشرع المتدخل أو العون الإقتصادي بأمن المنتج على أنه : " يجب أن تكون المنتجات الموضوعية للإستهلاك مضمونة و تتوفر على الأمن بالنظر إلى الإستعمال المشروع المنتظر منها و أن لا تلحق ضررا بصحة المستهلك و أمنه و مصالحه ، و ذلك ضمن الشروط العادية للإستهلاك أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من المتدخلين ".<sup>6</sup>

تقوم بتحصيل مبالغ مقابل توزيعها للكهرباء و الغاز بمعنى أنها مؤسسة ربحية و صحيح ان ديمومة الشركة بتحصيل ديونها .

السؤال الذي يطرح مدى قبول المستهلك النهائي لتسعير الثنائي ( ليل / نهار ) هو سؤال يتقصى رأي المستهلك حول فكرة جديدة يتمثل جوهرها في تسعير منخفض خلال الفترة النهارية فيغتنم المستهلكون فيها فرصتهم لقضاء حاجياتهم من إستهلاك الكهرباء ، و بالمقابل ترتفع التسعيرة في الليل ليخضع المستهلكون من إستهلاكهم للكهرباء و هذا لإزاحة الأحمال إلى الفترة النهارية و بالتالي عدم تدخل المحطات المخصصة لفترة الذروة التي تكلف كثيرا ،<sup>7</sup>

### الفرع الثاني : الخدمة العمومية

تقوم بخدمة للجمهور الواسع أو الجمهور الخاص في مناسبات وطنية او تنموية من شان ذلك ترقية المجتمع و تهيئة ظروف المعيشية للمواطن و تنفيذ خطط التنمية و لاسيما تنمية المناطق المطلوب ترقيتها .

كما شهدت تطور الحاجة الملحة لأجهزة طبية و التعامل الإلكتروني نحو حكومة إلكترونية ...

<sup>6</sup> القانون رقم 03\_09 ، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، المرجع السابق .

<sup>7</sup> راجح زبيري و عبد الحق بن تقات ، حساسية المستهلك الجزائري لسلسلة الأسعار الكهرباء و الغاز ، دراسة لعينة من المستهلكين في ولاي البيدة ، مجلة الباحث ، العدد 13 ، سنة 2013 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، ص

### حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

تتمثل أهداف الحكومة في مبدان الطاقة في تلبية الإحتياجات الطاقوية للمواطن و السوق الوطنية و ضمان تأهيل تنمية و خدمة عمومية ذات نوعية مطابقة للمعايير الدولية.<sup>8</sup>

أطلقت مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لولاية الأغواط حملة تحسيسية للحصول الودي للديون المترتبة عن استهلاك الطاقة الغازية و الكهربائية و التي على عاتق الزبائن المتأخرين عن سداد الديون " منازل، محلات تجارية، مستثمرات فلاحية و صناعية و الإدارات و المؤسسات العمومية و الإقتصادية " و أمام هذه الوضعية الحرجة ،

### المبحث الثاني : الطبيعة القانونية لشركة التوزيع الكهرباء و الغاز " مجمع

#### سونلغاز "

تتمثل طبيعة شركة التوزيع الكهرباء و الغاز على أنها طبيعة مزدوجة ، بعملها التجاري طبقا لأحكام القانون التجاري على أساس أنها مؤسسة عمومية تجارية ذات أسهم ، و بعملها العمومي المرفقي الشبيه بالإداري على أساس أنها مرفق عام إقتصادي و يمكن أن تتلقى مساعدات من الدولة .

تعمل بكل إستقلالية و الحرية إقتصادية في ظل إقتصاد السوق ، غير أنها مراقبة من قبل هيئة ضبط إقتصادي تسمى بلجنة ضبط الكهرباء و الغاز اضافة الى دور الخبرة و الإستشارة و التحقيق حيث نصت المادة 114 من قانون توزيع الكهرباء و الغاز عبر قنوات على أنه : " تضطلع اللجنة بالمهام الآتية : \_ مهمة تحقيق المرفق العام للكهرباء و توزيع الغاز بواسطة القنوات و مراقبته .

\_ مهمة إستشارية بواسطة السلطات العمومية فيما يتعلق بتنظيم سوق الكهرباء و السوق الوطنية للغاز و سيرهما .

\_ مهمة عامة في السهر على إحترام القوانين و التنظيمات المتعلقة بها و رقابتها ."<sup>9</sup>

سنتناول هذا المبحث في المطلبين الآتيين:

<sup>8</sup> بيان مخطط عمل الحكومة ب من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية ، سبتمبر 2021 .

<sup>9</sup> القانون رقم 01\_02 ، المرجع السابق .



## المطلب الأول : خضوع الشركة للقانون الخاص

سنتناول هذا المطلب في الفرعين الآتيين :

### الفرع الأول: مبدأ خضوع المجمع للقانون الخاص

تخضع شركة التوزيع الكهرباء و الغاز في معاملاتها مع المستهلك إلى أحكام القانون التجاري باعتبارها تحمل صفة التاجر .<sup>10</sup> و هي شركة مساهمة هذا بالسعي الى تحقيق الربح و توسيع الأسواق لديها و ترقية صادراتها .

حتى تبقى الشركة تحافظ على ديمومتها و قوتها فإنها تسعى الى تحقيق الربح و بالتالي تتفادى العجز في ميزانيتها .

### الفرع الثاني : إعتبار شركة توزيع الكهرباء و الغاز مرفق عام

تنص المادة 03 من قانون 02\_01 ، يتعلق بتوزيع الكهرباء و الغاز بواسطة قنوات على أنه : " يعتبر توزيع الكهرباء و الغاز نشاط المرفق العام .

يهدف المرفق العام ضمان التموين بالكهرباء و الغاز عبر مجموع التراب الوطني في أحسن شروط الأمن و الجودة و السعر و إحترام القواعد التقنية و البيئية .

و تهدف مهمة المرفق العام إلى ما يأتي :

\_ تموين الزبائن غير المؤهلين في أحسن شروط الإنصاف في المعاملة و الإستمرارية و المعادلة في أحسن البيع .

\_ ضمان الربط بشبكة النقل و إستخدامها من طرف الموزعين و الزبائن المؤهلين و منتجي الكهرباء في إطار المساواة في المعاملة .

<sup>10</sup> الأمر رقم 58\_75 ، الورخ في 26 سبتمبر 1975 ، المتضمن القانون التجاري ، الجريدة الرسمية المؤرخة في 26 سبتمبر 1975 .

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

\_ سد الحاجات من الطاقة لفئات من المواطنين يتم تحديدها مسبقا و لمناطق محرومة من أجل ضمان تلاحم إجتماعي أحسن و المساهمة في تضامن أكبر .

\_ ضمان الإغاثة بالطاقة في حدود الإمكانيات المتوفرة و بناء على الطلب للمنتجين و الزبائن المؤهلين المربوطين بالشيكات .

\_ ضمان تموين كل زبون مؤهل بالطاقة إذا لم يجد ممونا يوفر شروطا إقتصادية و تقنية مقبولة  
11» ....

ظهرت هذه المرافق العامة نتيجة ازدياد تدخل الدولة في الحياة العامة خاصة في الميادين الصناعية و التجارية ، و التي تطرح هي \_ أصلا \_ من شؤون القطاع الخاص و إحتياجات الأفراد.<sup>12</sup> كما أنها خاضعة في قانون الصفقات العمومية للقضاء الإداري و تقدم خدمة عمومية و تساهم في تطوير الاقتصاد الوطني و خطط التنمية .

تقوم بصفقات عمومية و في نزاعها تخضع للمادة 800 من ق إ م و إ و هنا الإستثناء على الإختصاص النوعي في حل المنازعات و يختص القضاء الإداري في ذلك.<sup>13</sup> لان تكييف الإختصاص النوعي على أساس نظرية المنفعة العامة و نظرية الأموال حيق تتلقى الشركة مساعدات و مكافأة نظير تقديمها الخدمة للزبون .

حيث نصت المادة 04 من قانون توزيع الكهرباء و الغاز عبر القنوات على أنه : " يترتب على كل تبعة المرفق العام مكافأة من الدولة بعد إستشارة لجنة الضبط و على وجه الخصوص في الحالات الآتية :

\_ التكاليف الإضافية الناتجة عن عقود تقرضها الدولة للتموين بالطاقة أو شراءها .

\_ المساهمات التي يستفيد منها الزبون النوعي .

<sup>11</sup> القانون رقم 02\_01 ، المرجع السابق .

<sup>12</sup> أ.د/ محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري " التنظيم الإداري ، النشاط الإداري " ، دار العلوم ، عنابة ،

الجزائر سنة ، ص 210 .

<sup>13</sup> القانون رقم 08\_09 ، المتعلق بقانون الإجراءات المدنية .

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

\_ التكاليف الإضافية لنشاطات الإنتاج و التوزيع في المناطق الخاصة .

\_ الصعوبات التي تصنفها لجنة الضبط .<sup>14</sup>

يتصل نشاط هذا النوع من المرافق العامة سواء :

" \_ بإنتاج مواد :

\_ أو تقديم خدمات : مرفق النقل بالسكة الحديدية ، مرفق توريد الكهرباء و الغاز .<sup>15</sup>

و لعل أكثر شيوعا على مستوى الفقه التقليدي على أن يتميز المرفق العام بطبيعة مزدوجة و هو خضوعه لأحكام القانون التجاري و من جهة خضوعها لأحكام القانون الإداري لأن السلطة العمومية تتدخل في مشاريع المرفق العام خدمة للمجتمع و تنفيذ لمخطط التنمية الوطنية .

### أولا : تقديم خدمة عمومية

تقدم شركة توزيع كهرباء و الغاز تابعة لمجمع سونلغاز بخدمة تجارية على أساس أنها تاجر في تعاملاته مع المستهلك لكن بالمقابل يقدم خدمة عمومية طالما أن خدماته تتسم بالعمومية و تقدم للجمهور الواسع .

من منطلق الخدمة العمومية تستطيع ان تقدم عروض للمستهلكين كالاتي :

\_ تخفيضات و إعفاءات .

\_ تأجيل الدفع او إعادة جدولتها .

\_ تخصيص ثمن للأعوان الإقتصادي ذوي الإستهلاك المستمر لاسيما إذا تعلق الأمر بتاجر يبيع

منتوج ذات إستهلاك واسع كالمخبزات ...

<sup>14</sup> القانون رقم 01\_02 ، المرجع السابق .

<sup>15</sup> د/ محمد الصغير بعلي ، المرجع السابق .

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

\_ يقوم بالخدمة الدائمة 24/24 سا و 07/07 أيام و تدرج في إطار الخدمة التي يمكن التراخي فيها و لا العطلة و تتسم بالإستعجال الدائم .

ذلك أن الكهرباء وسيلة إستعمال الأنترنت مع تطور المؤسسات و الأفراد و التجارة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية و التحول إلى الرقمنة ...

كما أن جميع القطاعات لا تستغني على الكهرباء و الغاز .

### ثانيا : تنفيذ خطة التنمية

تقوم الحكومة برسم خطة عمل لتحقيق التنمية و هي من واجبها و إلتزاماتها رغم تحرير الإقتصاد إلا ان التخطيط للتنمية لا يزال ، لذلك فان المجمع مطالبا بمواكبة سياسة الدولة في تنفيذ خطط التنمية و تستعين بها على غرار المرافق العامة الإقتصادية الأخرى كالجرائية للمياه و تليكوم ...إلخ

حيث تقوم بربط الكهرباء و الغاز بالأحياء الجديدة و توسع المدن و المدن الجديدة و المحيط الفلاحي ، و هذا ما ينسجم مع برامج الدولة يتجهز المواطنين و الفلاحين بمتطلبات الحياة الكريمة و سكنات لائقة ، لاسيما مناطق الظل ، من جهة أخرى مساهمة الدولة في تطوير الإقتصاد الوطني و المساهمة في توفير الغذاء و الصحة العامة للمجتمع ، و مرافقة المستثمر التي يحتاج متطلبات مشروعه من غاز و كهرباء و مياه شروب و ربط بالأنترنت و غيرها .

### المطلب الثاني : مشاكل المستهلك مع شركة التوزيع الكهرباء و الغاز

تعرض المواطن أو الشخص عموما مشاكل مع شركة التوزيع و الكهرباء ، ننتاولها كالاتي :

#### الفرع الأول : تسديد الفاتورة

الفاتورة هي أداة تقدير الإستهلاك و تقدير الثمن النهائي وفقا كمية الإستهلاك التي استهلكها مع حساب الثمن و يمكن القول ان هذه العملية جد معقدة و تقنية و الكثير من المستهلكين يجهل الثمن و القليل من هم ربما تتضح له الصورة ما يتعلق بعناصر حساب الثمن .

### حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

مع العلم أنه فيه مساهمة الدولة عبارة عن دعم الكهرباء أو الغاز و تاريخ إعداد الفاتورة لا يتوافق مع تسليم الفاتورة .

كما تتزايد شكاوى المستهلكين فيما يخص المبلغ المراد تسديده في الفاتورة أو خطأ في نزع العداد كعقوبة لمن لم يدفع ديون سونلغاز في الفاتورة .

كما أن سعر البث التلفزيوني مدرج في الفاتورة و تصور مستهلك دون تلفزيون لماذا يقع ضحية التعميم . إذا كان يعتمد على الراديو او تواصل الاجتماعي و بدون وسائل الكترونية تماما و لاسيما الوحيد و المقيم في غرفة صغيرة .

#### الفرع الثاني : إصلاح العطب

نجد أن المستهلك تعترضه مشكلة إصلاح العطب و نظرا لخطورة الكهرباء و الغاز فإن المواطن أو الشخص الإعتباري يحتاج مجمع سونلغاز الذي له من الإحترافية و الإمكانية لإصلاح العطب و تتمثل هذه الأعطاب فيما يلي :

\_ إنقطاع الكهرباء أو الغاز .

\_ سقوط أو تهوي خيوط الكهرباء .

\_ فتح غرف الغاز و تسربه .

\_ شرارة كهربائية في أسف الأعمدة أو الجدران .

و من أجل ذلك فإنه ينتظر طول قدوم أعوان شركة سونلغاز أو نقص الإحترافية عند البعض .

#### الفرع الثاني : توصيلات الكهرباء و الغاز .

تقوم الشركة بتوصيل الكهرباء و الغاز لسكنات الجديدة او المعدلة بملف يقدم الى الوكالة التجارية الواقعة مكان تواجد السكن او العقار عموما .

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

...

نشير إلى أن خشية مالك السكن او المنتفع بالسكن من ظاهرة السرقة التي تطال سكنه فإنه يجذب شبك حديدي ليقية من السرقة ، أو دربوز الدروج و من أجل ذلك فإن يحتاج الحداد للقيام بذلك و لا يتأتى ذلك دون وجود كهرباء .

كما أن الجنوب و الهضاب مناطق تتميز بالبرد الشديد كالبيض ثم أفلو ، الجلفة ، باتنة ، سطيف...فان الغاز عامل ضروري لتدفئة المسكن او المبنى عموما و لا يمكن التأجيل لذلك وجب التحضير ذلك من فصل الخريف او فصل الصيف .

كما فصل الصيف في ولايات الجنوب قاسي ذلك أن الحرارة مرتفعة جدا تفوق 45 درجة الى 55 درجة و عليه من الضروري تمكين المواطن من كهرباء .

### أولا : توصيل الكهرباء و الغاز بين النظري و التطبيقي

لا تزال طريقة تقليدية في طلب المواطن او المؤسسة الربط بالكهرباء او الغاز حيث نجد طوابير ، و بإمكان سونلغاز احداث منصة رقمية لتسجيل .

كما وقعت مآسي راحت ضحيتها مواطنين الذي يقدمون على اصلاح العداد بمعرفتهم مما يتطلب توخي الحذر و الحيطة في اي اصلاح وجب الاتصال بأعوان الشركة نظرا لخطورة الكهرباء و الغاز.

تعد عملية توصيل الكهرباء و الغاز من أهم العمليات بالنسبة للمواطن أو المؤسسة و من أجل يتطلب ملف :

يتضمن ملف التوصيل كالاتي :

\_ طلب خطي .

\_ نسخة من بطاقة التعريف .

\_ عقد الملكية أو مقرر التخصيص

ثانيا : الإختناق الغازي و مآسي وفيات

### حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

ساهم المجتمع المدني و صوت المستهلك منها منظمة حماية و إرشاد المستهلك apoce في حملة الإختناق الغازي مع ممثلي شركة الوطنية للكهرباء و الغاز التوزيع في الساحات العمومية و المدارس و المتاجر للتحسيس بخطورة الاستعمال الخاطيء للغاز، حيث لقيت إستحسان المؤسسات و المهنيين .

كما تم اصدار قرار عن المصالح الوزارة المكلفة بالتجارة الى منع بيع مدفأة دون جهاز كاشف تسرب الغاز و هذا في صالح المستهلك و نشجع ذلك .

وقعت عدة حوادث وصفت بالمأساة ، حيث الغاز قاتل صامت لأنه لا ينبه الإنسان و لا يترك له مجال للمقاومة أو تصدي .

يحدث التسمم بالغاز نتيجة تسربه و استنشاقه بغاز أول أكسيد الكربون ، و هو غاز سام جدا لا رائحة له و لا طعم له و لا لون له .

عند استنشاق الغاز يصل الى الرئتين و و تراكمه داخل الدم يؤدي إلى تحطم أجهزة الجسم نتيجة الإستغناء عن الأكسجين مما يؤدي إلى الوفاة أو حالة الإسعاف السريع و الإستعجالي .

#### 1\_ أعراض الإختناق الغازي :

تظهر تدريجيا الأعراض الإختناق بتسرب الغاز إلى أن يصل الوضع الى عدم السيطرة و تظهر الأعراض العامة الآتية :

\_ الصداع .

\_ ضيق في التنفس و ضعف المناعة .

\_ الإحساس بالتعب .

\_ الغثيان و القيء .

\_ فقدان التركيز .

\_ إنخفاض ضغط الدم .

---

**حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز**

---

\_ ضعف البدن .

\_ عدم الرؤية الجيدة .

كما تظهر أعراض خطيرة كآآتي :

عند إستنشاق غاز أول أكسيد الكربون بكمية كبيرة تظهر أعراض خطيرة :

\_ غياب العقل و ضعف الجسم .

\_ الدوخة و الدوار الشديد .

\_ تسارع في نبضات القلب .

\_ الإغماء .

\_ ألم الصدر .

و عليه وجب على المستهلك فتح الأبواب و النوافذ و لان الهواء يخفف من وطأة الغاز المتسرب ذلك أن قارورة غاز مفتوحة الغاز في الهواء الطلق لا تؤثر على الإنسان ، بل تؤثر ماديا بانقضاء الغاز لهذا المشكل في المكان المفتوح ، كما أن ترك الأطفال يلعبون و لا يعون مناطق الخطر و حنفية الأم للغاز لازم يعرفوها الأطفال .

**و في هذا الإطار** كلف رئيس الجمهورية، السيد عبد المجيد تبون، ، مجمع سونلغاز لمنح أجهزة إنذار مجانا للمواطنين في إجتماع مجلس الوزراء جانفي 2023 ، للحدّ من ظاهرة الاختناق بالغازات المحترقة (غاز أحادي أكسيد الكربون) داخل المنازل، والمتضمنة تكليف شركة سونلغاز بتزويد بيوت المواطنين مجانا بأجهزة إنذار (صوتية ومرئية) ضد تسربات غاز أحادي أكسيد الكربون ..

قامت شركة التوزيع كهرباء و الغاز يتوزيع و تركيب كاشف تسرب الغاز من قبل شركة التوزيع و متابعة تسرب الغازات المحروقة "CO" داخل المنازل مجانا .تنفيذا لتعليمات السيد رئيس الجمهورية المتضمنة تركيب أجهزة إنذار "صوتية و مرئية " ضد تسربات غاز أحادي أكسيد



## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

الكربون لتفادي حوادث الإختناق و التسمم بغاز أحادي أكسيد الكربون المتسببة في العديد من الوفيات داخل المنازل .

وتحت اشراف السيد الرئيس المدير العام لشركة سونلغاز أطلقت سونلغاز التوزيع مجاني عبر الوطني عملية تركيب كواشف تسرب الغازات المحروقة داخل منازل المواطنين مجاني عبر الوطن<sup>16</sup>.

### ثالثا : سرقة الخيوط كهرباء أو تحويل كهرباء

ظهرت افعال تعدي تتمثل في سرقة الكهرباء أو الغاز او خيوط من جهة الى أخرى مما سبب اختلال و ضرر بالنسبة للمستهلك .

و عليه فان قرار المحكمة العليا في هذا الصدد تعتبر أن سرقة الكهرباء او الغاز عبر قنوات تعد سرقة تطبق أحكام قانون العقوبات مادة 350 و قانون الإجراءات الجزائية و ليس قانون المتعلق بالكهرباء و الغاز ( دليل المحكمة العليا غرفة الجرح و المخالفات سنة 2011 ص 386 ) .

### الخاتمة:

### نقترح كالاتي :

\_ القيام بتظاهرات تكوينية و إعلامية بين المجمع و جمعية حماية المستهلك و المنظمة رائدة في هذا المجال .

\_ إحداث آلية جديدة للمستهلكين غاز أو كهرباء الذين لا يستطيعون تسديد منتظم او فيه فترة ازمة مالية اصحاب مدخول اقل من اربعة ملايين سنتيم .

\_ تكوين الاعوان و كل من يهمله الأمر في مجالتنا ...

\_ تثمين الدفع الإلكتروني و الدفع عبر مكاتب البريد .

<sup>16</sup> بيان إعلامي لشركة التوزيع الكهرباء و الغاز بالأغواط يوم 13 أفريل 2023 .

### حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

- \_ توسيع وكالات التجارية في الأقطاب العمرانية .
- \_ إستعمال الرقم الأخضر لسونلغاز .
- \_ العمل برسالة قصيرة في الهاتف .
- \_ إغذار مستعملي الكهرباء و الغاز في آجال معقولة لتفادي الخسارة خاصة التجار ...و التعويض لما لا بناء على محضر أو شاهدين .
- \_ إدراج التخصصات الموجودة في المجمع في معاهد و مراكز التكوين المهني .
- \_ تحسين المستوى العلمي و التقني لعمال سونلغاز عبر دورات في الخارج و دول الرائدة كاليابان و الصين و ألمانيا ....الخ
- \_ عدم قطع الكهرباء أو الغاز و جعل التقسيط و إعادة جدولة الديون الطريق الأفضل .
- \_ ربط مناطق الظل و الأراضي الفلاحية بشبكة الكهرباء و الغاز .
- \_ تعميم و تعزيز إستعمال الطاقة الشمسية و هذا بتوفيرها و تكوين الأفراد على إستعمالها .
- \_ تعزيز دعم الدولة للمستهلك كمساهمة خاصة منها .
- \_ إدراج جمعيات حماية المستهلك في لجان المديرية المركزية أو المديرية الولائية لابداء الراي و المشاركة في البرامج و القرارات .
- \_ نطلب من القائمين و المشرفين في سونلغاز توضيح لنا حساب الثمن كما نطالب منهم الاخذ بعين الإعتبار فئة المعوزين لاسيما تداعيات جائحة كورونا لا تزال تلقى بظلالها ، و هذا بتأجيل الدفع الا أن يتجاوز المستهلك محنته المادية .
- \_ تعميم استعمال الطاقة الشمسية و طاقة الرياح ....

## حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

### المراجع :

- \_الدستور الجزائري المؤرخ في 01 نوفمبر 2020 ، الجريدة الرسمية العدد 82 ، المؤرخة في 30 ديسمبر 2020
- قانون رقم 09\_03 ، المؤرخ في 25 فيفري 2009 ، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، الجريدة الرسمية العدد 15 ، المؤرخة في 08 مارس 2009 .
- \_القانون رقم 01\_02 ، المؤرخ في 05 فيفري 2002 ، يتعلق بتوزيع الكهرباء و الغاز بواسطة قنوات ، الجريدة الرسمية العدد 08 ، المؤرخة في 06 فيفري 2006 .
- \_القانون 06\_12 ، المؤرخ في 12 جانفي 2012 ، يتعلق بالجمعيات ، الجريدة الرسمية العدد 02 ، المؤرخة في 15 جانفي 2012 . ص.33.
- \_الأمر رقم 75\_58 ، المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 ، المتضمن القانون التجاري ، الجريدة الرسمية المؤرخة في 26 سبتمبر 1975 .
- \_القانون رقم 08\_09 ، المتعلق بقانون الإجراءات المدنية .
- بيان مخطط عمل الحكومة ب من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية ، سبتمبر 2021 .

### الكتب :

- \_ د/ حسن إبراهيم بلوط ، إدارة الموارد البشرية ، من منظور إستراتيجي ، الطبعة الأولى ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، سنة 2002 ، ص 07 .
- \_ أ.د/ محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري " التنظيم الإداري ، النشاط الإداري " ، دار العلوم ، عنابة ، الجزائر سنة ، ص 210

### المقالات الجامعية :



### حماية المستهلك الجزائري في مجال الكهرباء و الغاز

\_ رابح زبييري و عبد الحق بن تقات ، حساسية المستهلك الجزائري لسلسلة الأسعار الكهرباء و الغاز ، دراسة لعينة من المستهلكين في ولاي البيدة ، مجلة الباحث ، العدد 13 ، سنة 2013 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة .