

جامعة عمارثليجي الأغواط  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم الحقوق

العنوان:

## تعامل اتصالات الجزائر مع الزبائن

مذكرة مكملة في اطار مقتضيات نيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص: قانون أعمال  
إعداد الطالبين: إشراف الأستاذ:


أ.د/ بلكعبات مراد

❖ بديرينة بلقاسم  
❖ بطيمي بدرالدين

لجنة المناقشة		
الصفة	الاسم واللقب	الدكتور(ة)
رئيسا	بوزيدي أحمد التجاني	الدكتور(ة)
مشرفا ومقررا	بلكعبات مراد	الأستاذ الدكتور(ة)
مناقشا	بلي بولنوار	الدكتور(ة)

السنة الجامعي 2024-2025

سورة الاحقاف



# شكر و عرفان

قال الله تعالى "لئن شكرتم لأزيدنكم"

ومن هذا المنطق نشكر الله تعالى ونحمده حمدا طيبا على توفيقه لن  
ومده بالعون والصبر لإنجاز هذا البحث الذي نتمنى أن يكون فيه  
فائدة لكل من اطلع عليه فإن أصبت فمن الله وإن أخطأت فمن  
نفسي والله تعالى ولي التوفيق ، كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ  
المشرف الدكتور **بلكعبيات مراد** على توجيهاته ونصائحه القيمة كما  
أشكر لجنة المناقشة الموقرة وإلى جميع أساتذة قسم الحقوق كما لا  
يفوتني أن أتقدم بالشكر الخاص إلى كل من ساعدني من قريب او  
بعيد.



# مقدمة

مقدمة:

يشهد قطاع الاتصالات في الجزائر تطورًا متسارعًا، سواء من حيث الانتشار الواسع للخدمات، أو من حيث تزايد عدد المشتركين في خدمات الهاتف الثابت والإنترنت ذات النطاق العريض. وتُعد مؤسسة اتصالات الجزائر الفاعل الأساسي والأكثر حضورًا في هذا القطاع، حيث تحتكر إلى حد بعيد خدمات الهاتف الثابت والإنترنت المنزلي، ما يجعلها في موقع مسؤولية كبيرة تجاه ملايين الزبائن المنتفعين بخدماتها.

إن العلاقة التي تربط المؤسسة بالزبون، وإن بدت في ظاهرها تجارية خالصة، إلا أنها في جوهرها علاقة قانونية معقدة تستند إلى عقد اشتراك يتضمن مجموعة من الحقوق والواجبات المتبادلة. غير أن هذه العلاقة كثيرًا ما تكون محل تباين في المواقف، خصوصًا عند حدوث إخلال في تقديم الخدمة أو تأخر في التركيب أو الصيانة، أو في حال عدم احترام المؤسسة لشروط العقد أو لحقوق الزبون كمستهلك.

وقد دفعت هذه الإشكاليات المتكررة إلى طرح تساؤلات مشروعة حول مدى فعالية الإطار

القانوني المنظم لهذه العلاقة:

هل يحمي الزبون بصفته الطرف الأضعف؟ وهل تلتزم المؤسسة بتطبيق النصوص القانونية والتنظيمية ذات الصلة؟ وما هي الجهات التي تضمن للزبون حقه في حال وقوع ضرر أو تقصير من طرف المؤسسة؟

إن موضوع تعامل مؤسسة اتصالات الجزائر مع الزبائن يمثل قضية قانونية ومجتمعية حساسة، نظرًا لارتباطه المباشر بمبدأ حماية المستهلك وواجبات المرفق العام. كما أن الطابع شبه الاحتكاري للمؤسسة يطرح تحديات أكبر أمام الزبائن في مطالبته حقوقهم، في ظل محدودية الخيارات، وغياب المنافسة في بعض المناطق.

وعليه، تأتي هذه الدراسة القانونية في إطار محاولة تحليل الإطار التعاقدية والتنظيمية الذي يوطر علاقة اتصالات الجزائر بزبائنهم، مع التوقف عند الإشكالات العملية التي يواجهها المستهلكون، خاصة فيما يتعلق بالحقوق في الإعلام، وجودة الخدمة، وسرعة الاستجابة للشكاوى،

والحق في التعويض. وتهدف هذه الدراسة كذلك إلى رصد مدى التزام المؤسسة بالمعايير القانونية والتنظيمية المفروضة عليها، وتقييم فعالية دور الهيئات الرقابية وعلى رأسها سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية. ARPCE.

وقد تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي من خلال تحليل النصوص القانونية والتنظيمية ذات العلاقة، بالإضافة إلى دراسة حالات تطبيقية واقعية تم توثيقها من خلال شكاوى الزبائن المنشورة أو المعالجة لدى الجهات المختصة.

كما تنقسم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين:

- الفصل الأول: الإطار القانوني لعلاقة اتصالات الجزائر بالزبائن وحماية الزبون.
- الفصل الثاني: علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر واقتراح حلول لتعزيز حماية المستهلك.

إن الهدف من هذه الدراسة هي المساهمة في إثراء النقاش القانوني حول حقوق الزبون في قطاع حساس كقطاع الاتصالات، ولفت الانتباه إلى النقاط التي تستدعي تطويراً قانونياً أو مؤسساتياً، بما يحقق توازناً أفضل بين الخدمة المقدمة وحقوق المنتفعين بها.

و منه نطرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى يوفر الإطار القانوني والتنظيمي المنظم لعلاقة مؤسسة اتصالات الجزائر بزبائننا حماية فعالة للزبون، في ظل احتكار المؤسسة للخدمة، وما مدى التزامها بتطبيق النصوص القانونية ذات الصلة، وتجاوب الهيئات الرقابية مع شكاوى المستهلكين؟

# الفصل الاول:

الإطار القانوني لعلاقة اتصالات الجزائر

بالزبائن وحماية الزبون

## الفصل الأول: الإطار القانوني لعلاقة اتصالات الجزائر بالزبائن وحماية الزبون

تُعد العلاقة التي تربط بين مؤسسة اتصالات الجزائر والزبائن علاقة قانونية مركبة، تندرج في إطار عقود تقديم خدمات عمومية ذات طابع تجاري، وهي بذلك تخضع لمنظومة قانونية خاصة، تجمع بين القواعد العامة للقانون المدني، والقوانين الخاصة بالمنظمة لقطاع الاتصالات، إضافة إلى النصوص المتعلقة بحماية المستهلك.

لقد أدرك المشرع الجزائري، مع تطور قطاع الاتصالات وما يشهده من تحوّل رقمي متسارع، أن الزبون لم يعد مجرد متلقٍ للخدمة، بل أصبح طرفًا تعاقدًا يستوجب حمايته من التجاوزات التي قد تمارسها المؤسسات المحتكرة أو المسيطرة على السوق. وفي هذا السياق، جاء القانون رقم 18-04 المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية ليضع الأسس القانونية لتنظيم القطاع، ويوضح التزامات المتعاملين، ويؤسس لدور رقابي فاعل تتولاه سلطة الضبط.

ومن جهة أخرى، أسهم القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في تدعيم مكانة الزبون، من خلال ضمان حقوقه في الإعلام، والاختيار، والتعويض، وكذا في التظلم. كما أُدرجت في النصوص التنظيمية المتعلقة بالمؤسسة جملة من الإجراءات التقنية والتجارية التي يتعين احترامها لضمان الحد الأدنى من جودة الخدمة والعدالة التعاقدية. وعليه، يهدف هذا الفصل إلى استقراء الإطار القانوني والتنظيمي الذي يحكم علاقة اتصالات الجزائر بالزبائن، من خلال التطرق إلى عناصر عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات، ثم تحليل الالتزامات المتبادلة بين الطرفين، وأخيرًا إبراز دور سلطة الضبط في مراقبة هذه العلاقة وتقويمها.

**المبحث الأول: الطبيعة القانونية لعقد الاشتراك في خدمات اتصالات الجزائر**

في هذا المبحث تطرقنا للطبيعة القانونية لعقد الاشتراك في خدمات اتصالات الجزائر وذلك من خلال مطلبين اثنين

**المطلب الأول: عناصر عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات**

يُعد عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات عقدًا من العقود الملزمة للجانبين، ينشئ التزامات متبادلة بين مؤسسة اتصالات الجزائر والزبون، ويخضع في تكوينه إلى القواعد العامة للعقود المنصوص عليها في القانون المدني الجزائري<sup>1</sup>، لاسيما ما يتعلق بعناصر العقد الثلاثة الأساسية: الرضا، المحل، والسبب. ويضاف إلى ذلك خصوصية هذا العقد باعتباره من عقود الإذعان التي كثيراً ما يُملَى فيها الطرف القوي (المؤسسة) شروطه على الزبون<sup>2</sup>.

**الفرع الأول: التراضي**

التراضي هو العنصر الجوهرى في انعقاد أي عقد، ويقصد به توافق إرادتين على إحداث أثر قانوني. وفي عقد الاشتراك، يعبر الزبون عن إرادته بطلب الاستفادة من خدمة معينة (كالإنترنت أو الهاتف الثابت)، في حين تقبل المؤسسة هذا الطلب بناءً على الشروط التنظيمية والتقنية المعتمدة.

شكل التعبير عن الرضا يتم التعبير عن رضا الزبون غالبًا من خلال توقيع عقد الاشتراك، أو الموافقة على الشروط العامة عبر الإنترنت، وهي ممارسات أصبحت مقبولة قانونًا ما دامت تُثبت إرادة واضحة وصريحة.

عيوب الرضا: رغم صورية رضا الزبون في بعض الأحيان، إلا أن الواقع العملي يطرح إشكالات تتعلق بوجود "الإذعان"، حيث لا يكون للزبون القدرة على التفاوض بشأن الشروط، مما يطرح تساؤلات قانونية حول مدى مشروعية بعض البنود التعسفية.

<sup>1</sup> أحمد محيو، نظرية العقد في القانون المدني الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 47

<sup>2</sup> عمار بوضياف، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2014، ص 33

**الفرع الثاني: المحل (الشيء المتعاقد عليه)**

المحل هو موضوع العقد، أي الأداء الذي يلتزم به كل طرف. وفي عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات:

**أولاً: من جهة المؤسسة:** يتمثل المحل في تقديم الخدمة المطلوبة (مثل ربط الخط الهاتفي، تزويد الإنترنت، ضمان الصيانة التقنية، أو الخدمات المضافة)

**ثانياً: من جهة الزبون:** يتمثل في دفع المقابل المالي المتفق عليه بصفة دورية (شهرية أو حسب الخدمة)، واحترام شروط الاستعمال المحددة.

يشترط أن يكون محل العقد مشروعاً، ممكناً، ومحددًا أو قابلاً للتحديد وفقاً للمادة 96 من القانون المدني الجزائري<sup>1</sup>. وغالبًا ما تكون خدمات الاتصالات محلاً مشروعاً، غير أن بعض الإشكالات قد تظهر في تحديد طبيعة الخدمة أو مواصفاتها بدقة في العقد، ما يؤدي إلى منازعات حول جودة التنفيذ أو الالتزام الفني.

**الفرع الثالث: السبب (الدافع المشروع للتعاقد)**

السبب هو الباعث الذي دفع كل طرف إلى إبرام العقد. ويُعد السبب عنصرًا جوهرياً في العقود المدنية، ويشترط فيه أن يكون مشروعاً وغير مخالف للنظام العام أو الآداب، كما هو منصوص عليه في المادة 97 من القانون المدني الجزائري<sup>2</sup>.

**أولاً: بالنسبة للمؤسسة:** يكون السبب هو الربح المشروع من خلال تقديم خدمة بأجر.

**ثانياً: بالنسبة للزبون:** يتمثل السبب في حاجته إلى خدمة اتصال موثوقة ومستمرة.

وتجدر الإشارة إلى أن السبب في العقود الإلكترونية الحديثة قد يتأثر بمفاهيم جديدة كـ"الاشتراك المجاني مقابل بيانات المستخدم"، ما يطرح مستقبلاً إشكالات قانونية جديدة لم يُفصل فيها التشريع الجزائري بعد.

يتطلب انعقاد عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات، كما هو الحال في غيره من العقود، توفر عناصره الثلاثة: الرضا، المحل، والسبب. غير أن خصوصية هذا النوع من العقود،

<sup>1</sup> القانون المدني الجزائري، المعدل والمتمم، بالأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق

باعتباره عقد إذعان في أغلب الحالات، تُلقى بظلالها على مدى حرية الزبون في التعبير عن إرادته أو التفاوض بشأن مضمون العقد. كما أن غياب تحديد دقيق لبعض شروط الخدمة يؤدي إلى خلافات تُبرز أهمية وضع إطار قانوني أكثر دقة وصرامة، يُلزم المؤسسات بتوضيح كامل للحقوق والواجبات، ويمنح الزبون حماية حقيقية في مواجهة أي تجاوز أو إخلال.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: الالتزامات المتبادلة بين الطرفين

تُعد العلاقة التعاقدية بين الزبون ومؤسسة اتصالات الجزائر علاقة قانونية قائمة على الالتزامات المتبادلة التي تنشأ بمجرد توقيع عقد الاشتراك أو القبول بالشروط العامة للخدمة. وتستند هذه العلاقة إلى القواعد العامة للعقود المنصوص عليها في القانون المدني، وكذا الأحكام الخاصة التي تنظم قطاع الاتصالات، لاسيما القانون رقم 18-04<sup>2</sup> المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية، بالإضافة إلى قانون حماية المستهلك.

فمن جهة أولى، تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بمجموعة من الواجبات التي تندرج ضمن مسؤوليتها كمزود خدمة، وتُعد هذه الالتزامات جزءاً من مضمون العقد الذي يجمعها بالزبون. ويأتي في مقدمة هذه الالتزامات توفير الخدمة المتفق عليها بجودة مناسبة، سواء تعلق الأمر بخدمة الهاتف الثابت أو الإنترنت أو غيرها من الخدمات ذات الصلة. ويلزم القانون المؤسسة بأن تباشر تقديم هذه الخدمات في أجل معقول، مع احترام المعايير الفنية المطلوبة والالتزام بالمواصفات المتفق عليها.

كما تتحمل المؤسسة واجب الشفافية في عرض الأسعار والشروط، وهو ما يعني ضرورة إعلام الزبون بشكل دقيق بكافة التكاليف المتعلقة بالخدمة، سواء كانت رسوم اشتراك، أو تكاليف تركيب، أو رسوم إضافية. ويتعين على المؤسسة أن تُمكن الزبون من الاطلاع على شروط العقد قبل التوقيع، بما ينسجم مع حق المستهلك في الإعلام المنصوص عليه في التشريع الجزائري.

<sup>1</sup> محمد الصغير بعلي، *الوجيز في القانون الإداري*، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 73  
<sup>2</sup> القانون رقم 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية رقم 28 لسنة 2018

إلى جانب ذلك، تقع على عاتق المؤسسة مسؤولية الحفاظ على استمرارية الخدمة وتقادي انقطاعها دون مبرر، إذ لا يجوز توقيف الخدمة إلا في حالات مبررة قانوناً، كالتخلف عن الدفع، أو في حال وجود أعمال صيانة ضرورية، شريطة إعلام الزبون مسبقاً. كما تلتزم اتصالات الجزائر بتخصيص قنوات لتلقي شكاوى الزبائن والاستجابة لها ضمن آجال معقولة، وهو ما يعكس الطابع العمومي للخدمة التي تقدمها، وضرورة احترام حقوق المنتفعين منها.

ومن بين الالتزامات الجوهرية الأخرى التي تتحملها المؤسسة، احترام سرية المعطيات الشخصية للزبون، وعدم استعمال بياناته أو كشفها لطرف ثالث دون إذن صريح، بما ينسجم مع متطلبات القانون المتعلق بحماية البيانات الشخصية، وذلك في ظل التطور الكبير للخدمات الرقمية.

أما من جهة ثانية، فإن الزبون أيضاً يُعد طرفاً ملتزماً بموجب عقد الاشتراك، ويترتب عليه الوفاء بعدة التزامات تمثل المقابل للخدمة التي يتحصل عليها. وفي مقدمة هذه الالتزامات، دفع المستحقات المالية في الآجال المحددة، بما يشمل رسوم الاشتراك الشهري أو السنوي، والغرامات الناتجة عن التأخير أو الاستهلاك الزائد إن وُجد. ويُلزم الزبون كذلك باحترام شروط الاستخدام المحددة مسبقاً، كعدم إعادة بيع الخدمة أو استعمالها في أغراض محظورة قانوناً.

ومن بين الجوانب العملية التي يتحملها الزبون أيضاً، الحفاظ على التجهيزات التي تقدمها المؤسسة، كأجهزة المودم أو المقسمات، وعدم العبث بها أو إتلافها، لأنها تظل في ملكية المؤسسة في كثير من الحالات. كما يجب على الزبون إبلاغ المؤسسة بأي خلل أو تغيير في عنوان الإقامة أو طبيعة الاستعمال، لتتمكن من تعديل شروط الخدمة أو التدخل التقني عند الحاجة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطونية، قانون المنافسة والممارسات التجارية، دار الخلدونية، الجزائر، 2012، ص 29

وتُضاف إلى هذه الالتزامات إجراءات فسخ العقد أو التنازل عنه، حيث يتوجب على الزبون تقديم طلب مكتوب وفق الإجراءات المحددة في دفتر الشروط، وعدم مغادرة محل الاشتراك دون تصفية الوضعية المالية<sup>1</sup>.

وهكذا، فإن العلاقة التي تجمع اتصالات الجزائر بزبائناتها تقوم على توازن تعاقدى بين أداء الخدمة مقابل الالتزام بالدفع واحترام الشروط. غير أن الواقع العملي يكشف في بعض الأحيان عن اختلال في هذا التوازن، خاصة في حال تأخر المؤسسة في الاستجابة أو تقديم خدمة غير مطابقة، وهو ما يستدعي تعزيز آليات الرقابة وضمان التطبيق الفعلي لحقوق الطرفين على قدم المساواة.

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطنية، قانون المنافسة والممارسات التجارية، دار الخلدونية، الجزائر، 2012، ص 35، مرجع سابق

**المبحث الثاني: التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات في الجزائر**

قمنا في هذا المبحث بالتطرق الى التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات في الجزائر وذلك بالتطرق الى القوانين المنظمة للقطاع ( المطلب الأول) ودور سلطة الضبط للبريد والاتصالات ( المطلب الثاني)

**المطلب الأول: القوانين المنظمة للقطاع**

يشكل قطاع الاتصالات في الجزائر مجالاً حيويًا واستراتيجيًا، نظرًا لارتباطه المباشر بالحياة اليومية للمواطنين، وبالانتمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية للدولة. وقد شهد هذا القطاع تطورًا ملحوظًا على الصعيدين التشريعي والتنظيمي، لا سيما بعد تحرير السوق تدريجيًا وفتحها أمام المنافسة في مجالات معينة.

وقد حرص المشرع الجزائري على وضع إطار قانوني وتنظيمي شامل يُحدد المبادئ العامة لنشاط الاتصالات، وينظم العلاقة بين المتعاملين والزبائن، ويؤطر صلاحيات الرقابة والتقنين التي تمارسها الجهات المختصة، وعلى رأسها سلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية. (ARPCE).

ومن أبرز النصوص القانونية التي تُنظم هذا القطاع، يأتي القانون رقم 18-04<sup>1</sup> المؤرخ في 10 مايو 2018، المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية، باعتباره المرجعية التشريعية الأساسية التي تُحدد القواعد العامة للمنظمة للخدمة، وشروط النشاط، والحقوق والواجبات المرتبطة بمختلف الأطراف الفاعلة.

لقد جاء هذا القانون ليُحدث قطيعة مع النص السابق رقم 2000-03، مواكبًا التحولات التكنولوجية السريعة التي يعرفها مجال الاتصالات الإلكترونية، سواء في ما يتعلق بالبنى التحتية، أو الخدمات المقدمة، أو التحديات المرتبطة بحماية المستهلك، وشفافية الخدمة، والأمن الرقمي.

<sup>1</sup> القانون رقم 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018، مرجع سابق

ينص القانون الجديد<sup>1</sup> على جملة من المبادئ الأساسية التي تُشكل الأساس في تنظيم القطاع، ومن بينها:

- مبدأ حرية الاشتراك في الخدمات: أي تمكين أي شخص طبيعي أو معنوي من الحصول على خدمة الاتصالات دون تمييز، ما دامت الشروط القانونية متوفرة.
  - مبدأ المساواة وعدم التمييز: وهو ما يفرض على المتعاملين العموميين، وعلى رأسهم مؤسسة اتصالات الجزائر، تقديم الخدمة للزبائن بشكل متساو، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاجتماعي.
  - مبدأ الشفافية والتنافسية: حيث أوجب القانون على المؤسسات احترام الشروط التقنية والتجارية المعلنة، وضمان المنافسة المشروعة عند فتح السوق.
  - مبدأ جودة الخدمة: إذ يلزم القانون المؤسسة بتقديم خدمات مطابقة للمواصفات التقنية المعتمدة، وبمستوى جودة محدد، تحت رقابة سلطة الضبط.
- كما حدد القانون جملة من الالتزامات المفروضة على مقدمي الخدمات، ومنها ضرورة إعلام الزبون بحقوقه، ونشر الشروط العامة للاشتراك، وضمان استمرارية الخدمة، واحترام الحياة الخاصة للزبائن والمعطيات ذات الطابع الشخصي.
- وبالإضافة إلى القانون الأساسي رقم 04-18، تُصدر سلطة الضبط للاتصالات الإلكترونية (ARPCE) قرارات تنظيمية مكملة، من شأنها توضيح التفاصيل التقنية والتجارية لممارسة النشاط، كتحديد دفاتر الشروط، شروط الفوترة، معالجة الشكاوى، وتحديد مؤشرات جودة الخدمة. وتُعتبر هذه التنظيمات ملزمة، وتُطبق على كافة المتعاملين المعتمدين، وفي مقدمتهم مؤسسة اتصالات الجزائر بصفقتها المؤسسة العمومية ذات الطابع الاقتصادي والمزود التاريخي للخدمة.

ويُضاف إلى هذا الإطار القانوني أيضًا بعض النصوص العرضية المرتبطة بـ:

- حماية المستهلك (قانون رقم 09-03 المعدل والمتمم)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> القانون رقم 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018، مرجع سابق

- حماية البيانات الشخصية (القانون رقم 18-07)
  - القانون المدني، باعتباره المرجع العام للعقود التي تُبرم بين الأطراف.
- إن هذه القوانين تشكل بمجموعها الإطار القانوني العام الذي يُنظم قطاع الاتصالات، ويوجه العلاقة التعاقدية بين المؤسسة والزبون، غير أن التطبيق العملي لهذه النصوص يظل رهيناً بفعالية الأجهزة الرقابية، ومدى احترام المؤسسات لروح القانون وليس فقط لنصوصه الشكلية.

### المطلب الثاني: دور سلطة الضبط للبريد والاتصالات ARPCE

تُعد سلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE) الهيئة الوطنية المستقلة التي عهد إليها المشرع الجزائري بمهمة تنظيم وتقنين ومراقبة نشاطات البريد والاتصالات الإلكترونية في الجزائر، وهي تُمارس مهامها ضمن الإطار المحدد بالقانون رقم 18-04 المؤرخ في 10 مايو 2018، المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية، والنصوص التنظيمية المكملة له.

وقد أنشئت هذه الهيئة لتكون فاعلاً محورياً في ضمان التوازن بين مختلف أطراف العلاقة التعاقدية في قطاع الاتصالات، ولا سيما في حماية حقوق الزبائن كمستهلكين من جهة، وضمان شروط المنافسة العادلة بين المتعاملين من جهة أخرى. وتتمثل أهم أدوار ومهام هذه الهيئة في:

#### الفرع الأول: مراقبة احترام المتعاملين لالتزاماتهم القانونية والتنظيمية

تضطلع ARPCE بمهمة مراقبة مدى التزام المتعاملين، وفي مقدمتهم مؤسسة اتصالات الجزائر، بالشروط القانونية والتقنية المفروضة عليهم بموجب القانون ودفاتر الشروط.<sup>2</sup> ويشمل ذلك مراقبة:

- جودة الخدمات المقدمة.
- شفافية الفوترة والتسعير.

<sup>1</sup> القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فبراير 2009.  
<sup>2</sup> دفتر الشروط العام لخدمات الهاتف الثابت والإنترنت ADSL/4G LTE الصادر عن اتصالات الجزائر

- الالتزام بمواصفات التغطية الجغرافية.
  - الامتثال لحقوق الزبائن في الإعلام والاختيار والخصوصية.
- وتقوم الهيئة بإجراء عمليات تفتيش دورية أو بناء على شكاوى موجهة من الزبائن، وتعد تقارير مفصلة يمكن أن تُقضى إلى إصدار عقوبات أو إنذارات.

#### تعامل تيليكوم مع الزبائن :

- تركيب النحاس الفيبر
- اصلاح العطب
- اصلاح التدفق
- بيع مودام
- تلقي الطعون والشكاوي
- المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية
- تغيير ارقام الهاتف

#### الفرع الثاني: معالجة شكاوى الزبائن والفصل فيها

تُعتبر سلطة الضبط جهة مختصة باستقبال ومعالجة شكاوى الزبائن التي تتعلق بإخلالات مقدمي الخدمة، سواء من حيث سوء الخدمة، الانقطاع المتكرر، تأخر التدخل التقني، أو فرض رسوم غير مبررة. وتتيح الهيئة للزبائن إمكانية تقديم شكاوى عبر موقعها الإلكتروني أو من خلال القنوات الرسمية<sup>1</sup>.

وفي هذا السياق، تعمل الهيئة كجهة وساطة تنظيمية بين المؤسسة والزبون، وتصدر توجيهات أو توصيات ملزمة عند الضرورة، وقد تلجأ في بعض الحالات إلى فرض غرامات على المؤسسات المخلة بحقوق الزبائن.

1 دفتر الشروط العام لخدمات الهاتف الثابت والإنترنت ADSL/4G LTE الصادر عن اتصالات الجزائر

### الفرع الثالث: إصدار دفاتر الشروط التنظيمية وتحيينها

من المهام الأساسية للهيئة كذلك إعداد دفاتر الشروط التي تُحدد القواعد التقنية والتجارية التي يجب على المؤسسات المعتمدة في القطاع احترامها. وتغطي هذه الدفاتر<sup>1</sup> عناصر متعددة، منها:

- شروط التعاقد مع الزبائن.
- مؤشرات جودة الخدمة المقبولة.
- آجال التدخل في حال الأعطال.
- طرق معالجة الشكاوى.
- شروط إنهاء العقد أو فسخه.

وتُعد هذه الدفاتر مرجعًا ملزمًا قانونيًا، وتخضع لتحديثات دورية وفق تطور السوق والتكنولوجيا.

### الفرع الرابع: ضمان المنافسة والشفافية في القطاع

من بين الأدوار الكبرى التي تؤديها الهيئة، العمل على تحقيق التوازن التنافسي بين مختلف المتعاملين في القطاع، ومنع الممارسات الاحتكارية أو التعسفية، خصوصًا في المناطق التي توجد فيها هيمنة لمتعامل واحد، مثل اتصالات الجزائر في خدمات الهاتف الثابت والإنترنت المنزلي. وتسعى الهيئة من خلال تدخلها إلى ضمان حق المستهلك في اختيار المزود بحرية، حيثما أمكن ذلك.

### الفرع الخامس: التحسيس والإعلام وتطوير ثقافة الاستهلاك الرقمي

تساهم ARPCE أيضًا في تعزيز الوعي القانوني لدى الزبائن، من خلال نشر كتيبات، ودلائل مبسطة تشرح حقوقهم، وتوضح طرق التعاقد السليم، وآليات تقديم الشكاوى، وغيرها من الخدمات التوضيحية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> دفتر الشروط العام لخدمات الهاتف الثابت والإنترنت، مرجع سابق  
<sup>2</sup> مراد زغدي، الرقابة على النشاط الاقتصادي في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2016، ص 28

تُعد سلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية حجر الأساس في التنظيم الحديث لقطاع الاتصالات بالجزائر، إذ أنيطت بها مهام جسيمة لضبط التوازن بين مزودي الخدمات والمستهلكين، وضمان عدالة العلاقة التعاقدية. غير أن فاعلية هذه الهيئة تظل رهينة بعدة عوامل، منها الاستقلالية الفعلية، وسرعة الاستجابة، وصرامة آليات الردع. وعلى الرغم من الجهود المبذولة، إلا أن كثيرًا من الزبائن ما زالوا يواجهون صعوبات في الوصول إلى حقوقهم، ما يُبرز الحاجة إلى تعزيز أدوات الرقابة وتفعيل التوصيات بشكل عملي وشفاف.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مراد زغدي، الرقابة على النشاط الاقتصادي في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2016، ص 33، مرجع سابق.

**المبحث الثالث: الحماية القانونية للزبون في ضوء قانون حماية المستهلك**

في إطار تعزيز الحماية القانونية للزبون، لا يقتصر الأمر على القواعد العامة المنظمة للعقود، بل يتعداها إلى منظومة قانونية خاصة تهدف إلى حماية المستهلك بصفته الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية. ويُعد القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش من أبرز النصوص التي أرست جملة من الحقوق والضمانات التي يجب أن تلتزم بها مؤسسات الخدمة، ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر. وفي هذا السياق، سنتناول في هذا المطلب أبرز حقوق الزبون كمستهلك كما أقرها هذا القانون.

**المطلب الأول: حقوق الزبون كمستهلك وفق القانون 03-09**

إن حماية الزبون في علاقته التعاقدية مع مؤسسة اتصالات الجزائر لا تُستمد فقط من القواعد العامة للعقود، بل تستند أيضًا إلى منظومة قانونية خاصة تُكرّس حقوق المستهلك وتضبط سلوك المزود، ومن أهمها القانون رقم 03<sup>1</sup>-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل والمتمم.

وقد جاء هذا القانون ليُرسخ جملة من المبادئ التي تهدف إلى تحقيق التوازن في العلاقة بين الطرفين، بالنظر إلى الطبيعة غير المتكافئة بين مؤسسة قوية وزبون يُعد الطرف الأضعف في الغالب.

وتتجلى حقوق الزبون كمستهلك وفق هذا القانون في عدة جوانب أساسية، تُعد بمثابة ضمانات قانونية يجب أن تُحترم في كل علاقة تعاقدية خدمية، خاصة في قطاع حساس كالاتصالات:

<sup>1</sup> القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 15 لسنة 2009، مرجع سابق

## الفرع الأول: الحق في الإعلام

يُعد الحق في الإعلام أحد أبرز الحقوق التي يقرها القانون للمستهلك. ويقصد به حصول الزبون على معلومات دقيقة وكاملة ومفهومة قبل وأثناء وبعد التعاقد، بشأن طبيعة الخدمة المقدمة، شروطها، تكلفتها، آجال تنفيذها، ومخاطرها إن وجدت<sup>1</sup>.

وفي قطاع الاتصالات، يتعين على مؤسسة اتصالات الجزائر تمكين الزبون من الاطلاع المسبق على:

- أسعار الاشتراك الشهري أو السنوي.
- تكاليف التركيب والخدمة الإضافية.
- شروط الفسخ أو التحويل.

- مستوى جودة الخدمة المقدمة (مثلاً سرعة الإنترنت أو تغطية الشبكة)

وقد أوجب القانون 09-03 على مقدمي الخدمات، تحت طائلة المسؤولية، عدم إخفاء أية معلومة جوهرية قد تؤثر على قرار الزبون، أو تقديم معلومات مضللة تخالف الواقع الفعلي للخدمة.

## الفرع الثاني: الحق في الاختيار

ينص القانون على أن للمستهلك حرية اختيار المنتج أو الخدمة التي تلائمها، دون أن يُفرض عليه عرض معين أو يُجبر على قبول شروط مجحفة.

لكن في الواقع الجزائري، تتجلى محدودية هذا الحق بسبب هيمنة مؤسسة اتصالات الجزائر في بعض المناطق على خدمات الهاتف الثابت والإنترنت، حيث لا توجد بدائل حقيقية، ما يجعل الزبون في موقف إذعان، وي طرح تحدياً أمام تحقيق التوازن المنشود<sup>2</sup>.

ورغم ذلك، تبقى المؤسسة ملزمة قانوناً بتقديم خيارات متعددة للزبون ضمن عروضها التجارية، وبصياغة شروط واضحة تتيح له المقارنة، بدلاً من فرض نمط واحد غير قابل للتعديل.

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطونية، قانون المنافسة والممارسات التجارية، دار الخلدونية، الجزائر، 2012، ص 34، مرجع سابق  
<sup>2</sup> بلقاسم سلاطونية، قانون المنافسة والممارسات التجارية، دار الخلدونية، الجزائر، 2012، ص 37، مرجع سابق

### الفرع الثالث: الحق في الحصول على خدمة مطابقة

ينص القانون على أن كل مستهلك له الحق في الاستفادة من خدمة مطابقة لما تم

الاتفاق عليه من حيث الجودة، المدة، والسعر.

وفي حالة الاتصالات، يُلزم هذا الحق المؤسسة بتوفير مستوى محدد من الجودة، من حيث

استقرار الشبكة، سرعة التوصيل، فعالية الصيانة، وعدم الانقطاع غير المبرر. ويُعد أي

إخلال بهذه المعايير، دون سبب مشروع، خرقاً لحقوق الزبون.

وقد ألزمت سلطة الضبط ARPCE المتعاملين، وعلى رأسهم اتصالات الجزائر، بنشر

مؤشرات جودة الخدمة (QoS)، بما في ذلك معدل الشكاوى، معدل الأعطال، زمن التدخل

الفني، وعدد أيام الانقطاع.

### الفرع الرابع: الحق في التظلم والحصول على تعويض

يُعتبر الحق في الشكاوى والتظلم أحد أهم ضمانات المستهلك، حيث يمكنه اللجوء إلى

المؤسسة نفسها، أو إلى سلطة الضبط، أو حتى إلى القضاء في حال تقاعس المؤسسة عن

احترام التزاماتها.

ويُفترض أن تقوم اتصالات الجزائر بتوفير آليات واضحة لاستقبال الشكاوى، والرد عليها في

آجال معقولة، مع تقديم حلول واقعية، وتوفير التعويض في الحالات المستحقة<sup>1</sup>.

وينص القانون 03-09 على أن كل إخلال بالخدمة يؤدي إلى ضرر للزبون يجب أن

يُقابل بجبر الضرر، سواء عبر إعادة المبلغ المدفوع، أو تعويض جزئي عن الانقطاع، أو

تمديد مدة الاشتراك، لكن تطبيق هذا المبدأ عملياً لا يزال دون المستوى المطلوب، بسبب

غياب آليات إلزامية واضحة.

رغم أن القانون 03-09 قد وضع إطاراً قانونياً صريحاً لحماية الزبون كمستهلك، من

خلال ضمان الحق في الإعلام، والاختيار، والجودة، والتظلم، إلا أن التحدي الحقيقي يكمن

<sup>1</sup> فاطمة الزهراء بوشوشة، حماية المستهلك في ظل القانون 03-09، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2019، ص 17

في مدى التزام مؤسسة اتصالات الجزائر بتطبيق هذه الحقوق فعلياً. فالممارسات اليومية تُظهر تبايناً بين النص القانوني والواقع، ما يستدعي تعزيز الرقابة، وتحسين الوعي القانوني لدى الزبائن، وتكريس ثقافة الخدمة القائمة على احترام حقوق المستهلك.

### المطلب الثاني: حدود هذه الحماية في الواقع

رغم الطابع المتقدم للنصوص القانونية التي تُنظم العلاقة بين الزبون ومؤسسة اتصالات الجزائر، خاصة ما ورد في القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، إلا أن الواقع العملي يكشف عن فجوة واضحة بين ما هو منصوص عليه قانوناً وما يُطبق فعلياً على الأرض.

ويُعزى هذا التفاوت إلى مجموعة من الأسباب المتداخلة، تتعلق بضعف الرقابة، والقصور في الآليات التطبيقية، ومحدودية وعي الزبون بحقوقه، إضافة إلى اختلال موازين القوة بين الطرفين.<sup>1</sup>

### الفرع الأول: ضعف وعي الزبون بحقوقه

يُعد ضعف الثقافة القانونية لدى غالبية الزبائن من أبرز العقبات التي تُقلل من فعالية الحماية المقررة قانوناً.

فالكثير من الزبائن لا يدركون أنهم يتمتعون بحقوق ثابتة بموجب القانون، كحقهم في الإعلام المفصل، أو حقهم في الحصول على تعويض عند سوء الخدمة، أو حتى حقهم في الاعتراض على بعض بنود العقد.

وغالباً ما يتعامل الزبائن مع المؤسسة من منطلق الرضوخ للأمر الواقع، خصوصاً في المناطق التي تحتكر فيها اتصالات الجزائر تقديم الخدمة.

### الفرع الثاني: عقود الإذعان وغياب التفاوض

يُبرم الزبون مع مؤسسة اتصالات الجزائر ما يُعرف بـ"عقد الإذعان"، وهو عقد تكون شروطه مُعدة سلفاً من طرف واحد (المؤسسة)، دون أن تتاح للزبون فرصة مناقشتها أو

<sup>1</sup> فاطمة الزهراء بوشوشة، ص 41، مرجع سابق

التفاوض بشأنها.

وبذلك، تُفرض عليه شروط تعاقدية غير متوازنة، كتحديد آجال التدخل، شروط الفسخ، حدود المسؤولية، دون وجود بدائل حقيقية أو منافسة تدفع المؤسسة لتعديل ممارساتها. هذا النمط من التعاقد لا يُحقق مبدأ المساواة العقدية المنصوص عليه في القانون المدني، ويُضعف فعليًا مركز الزبون، ويُحول الحماية القانونية النظرية إلى شكلية لا تُؤتي أثرًا عمليًا ملموسًا.

### الفرع الثالث: رداءة الخدمة وتأخر التدخل دون تعويض

من أبرز الإشكالات التي يواجهها الزبائن رداءة الخدمة أو تكرار الانقطاعات، خاصة في خدمات الإنترنت ذات النطاق العريض، أو تأخر تدخل الفرق التقنية في حال الأعطال. وعلى الرغم من أن هذه الإخلالات تمثل من الناحية القانونية خرقًا للالتزام بتقديم خدمة مطابقة، إلا أن الزبون غالبًا لا يحصل على تعويض، ولا يجد طريقًا عمليًا لاسترجاع حقوقه، نظرًا لبطء إجراءات الشكوى، أو عدم جدواها<sup>1</sup>.

كما أن تقارير سلطة الضبط أظهرت في عديد من المناسبات نسبة مرتفعة للشكاوى المتعلقة بجودة الخدمة، دون أن يقابل ذلك تحسّن ملموس في الأداء أو تقليص لآجال الإصلاح.

### الفرع الرابع: قصور آليات الردع والتسوية

رغم وجود سلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE) التي تُعد الجهة الرقابية المختصة، إلا أن تدخلها في حل النزاعات الفردية بين الزبون والمؤسسة يبقى محدودًا، حيث يقتصر دورها غالبًا على التوجيه<sup>2</sup>، دون إلزام فعلي للمؤسسة بالتعويض أو التغيير في العقود.

كما أن الإجراءات القضائية، وإن كانت متاحة للزبون، تظل خيارًا معقدًا ومكلفًا، لا يتناسب

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطينية، ص 49، مرجع سابق

<sup>2</sup> دفتر الشروط العام لخدمات الهاتف الثابت والإنترنت ADSL/4G LTE الصادر عن اتصالات الجزائر، مرجع سابق

مع طبيعة النزاعات البسيطة، مثل انقطاع خدمة أو خطأ في الفاتورة، مما يجعل الزبون يُعرض عن المطالبة بحقه، ويفضل القبول بالأمر الواقع.

### الفرع الخامس: ضعف الثقافة المؤسساتية في احترام الزبون

من الملاحظ أن مؤسسة اتصالات الجزائر، رغم كونها مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي، لم تُرسخ بعد ثقافة مؤسسية قائمة على احترام الزبون كطرف أساسي في المعادلة التعاقدية.

فلا تزال بعض الممارسات الإدارية تتسم بالبيروقراطية، وضعف في التواصل، وغياب الحس بالمسؤولية تجاه شكاوى الزبائن، ما يُفقد العلاقة بين الطرفين طابعها التعاقدية المتوازن، ويجعل الحماية القانونية مجرد حبر على ورق في كثير من الحالات.

يتضح من خلال ما سبق أن الحماية القانونية التي يقرها القانون 09-03 للمستهلك لا تتحقق فعلياً في علاقة الزبون مع مؤسسة اتصالات الجزائر، إلا بشكل جزئي أو صوري في بعض الأحيان.

ففي غياب وعي الزبون بحقوقه، واستمرار ممارسات التعاقد بالإذعان، وغياب الردع القانوني الفعال<sup>1</sup>، تبقى حقوق الزبون معرضة للتجاهل أو الإهمال، ما يستدعي ضرورة إعادة النظر في أدوات الحماية العملية، وتعزيز ثقافة الرقابة والمساءلة في هذا القطاع الحيوي.

يتضح من خلال تحليل الحقوق المقررة قانوناً للزبون، ومقارنتها بالواقع العملي، وجود فجوة واضحة بين النصوص النظرية والممارسات الفعلية. وهو ما يفرض ضرورة تطوير أدوات الحماية القانونية والتنظيمية، سواء من حيث التطبيق أو من حيث التوعية والتأهيل. وفي هذا الإطار، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التي قد تُسهم في تحسين وضع الزبون وتعزيز توازن العلاقة التعاقدية، من بينها:

<sup>1</sup> عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول: مصادر الالتزام، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط5، 2010، ص

## 1. تعزيز التوعية القانونية لدى الزبائن

من خلال إطلاق حملات إعلامية ومبادرات من طرف مؤسسات المجتمع المدني وسلطة الضبط، لتعريف الزبائن بحقوقهم وطرق المطالبة بها، مع تبسيط النصوص القانونية عبر دلائل أو مطويات موجزة.

## 2. مراجعة نموذج العقود المطبقة

وفرض صياغة عقود أكثر توازنًا، تتضمن بنودًا واضحة، غير تعسفية، مع إمكانية التفاوض في بعض الشروط، وتقديم صيغ بديلة تناسب احتياجات الزبائن المختلفة.

## 3. إلزام المؤسسة بنشر مؤشرات الأداء بانتظام

مثل معدل الأعطال، مدة التدخل، ونسبة الشكاوى المعالجة، لخلق نوع من الشفافية التي تُتيح للزبون تقييم الخدمة واتخاذ قراره عن بيّنة.

## 4. تفعيل آليات التظلم والتعويض بشكل ملزم

بإنشاء نظام رقمي موحد لتلقي الشكاوى، يضمن المتابعة الآلية، ويُفرض على المؤسسة الرد خلال آجال قصيرة، مع ربط الإخلال بالخدمة بإجراءات تعويض تلقائية.

## 5. توسيع صلاحيات سلطة الضبط (ARPC) )

بمنحها القدرة على إصدار قرارات ملزمة لصالح الزبائن، وتغريم المؤسسة في حال الإخلال المتكرر، بدلًا من الاكتفاء بدور استشاري أو توجيهي.

## 6. تشجيع المنافسة وفتح السوق أمام متعاملين آخرين

خصوصًا في المناطق التي لا تزال تُعاني من هيمنة اتصالات الجزائر، بهدف كسر حالة الاحتكار، ودفع المؤسسة نحو تحسين خدماتها تحت ضغط المنافسة.

7. ترسيخ ثقافة احترام الزبون داخل المؤسسة

من خلال تدريب الموظفين على التواصل المهني الفعّال، وترقية مبادئ حسن المعاملة، والمسؤولية المؤسسية تجاه الزبائن، بما يعكس دور المؤسسة كمرفق عمومي لا كمقدّم خدمة فقط.

## خلاصة الفصل الأول

تؤطر العلاقة التعاقدية بين مؤسسة اتصالات الجزائر والزبائن نصوص قانونية متعددة، يتقدمها القانون المدني وقانون البريد والاتصالات، إلى جانب التنظيمات الصادرة عن سلطة الضبط. وعلى الرغم من وجود منظومة قانونية متقدمة نسبيًا، إلا أن التطبيق الفعلي لهذه القواعد يطرح إشكاليات تتعلق باحترام الزبون كمستهلك وتوفير خدمة مطابقة للمواصفات. وهو ما سيتم تعميقه أكثر في الفصل الثاني من خلال دراسة مدى فعالية حماية الزبون قانونيًا وعمليًا.

## الفصل الثاني:

علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر

واقترح حلول لتعزيز حماية المستهلك.

## الفصل الثاني: علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر واقتراح حلول لتعزيز حماية المستهلك

تُعد حماية الزبون - بصفته الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية - من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها النظم القانونية الحديثة، لاسيما في المجالات الخدمية التي يندر فيها وجود خيارات بديلة حقيقية، كما هو الحال في قطاع الاتصالات في الجزائر. وتزداد أهمية هذه الحماية في ظل الطابع شبه الاحتكاري الذي تتمتع به مؤسسة اتصالات الجزائر، خاصة في مجال الهاتف الثابت وخدمات الإنترنت، حيث يجد الزبون نفسه مجبراً على التعاقد مع متعامل واحد، دون القدرة الفعلية على التفاوض أو المقارنة بين عروض متنافسة. إن حماية الزبون لا تقتصر فقط على ما ينص عليه العقد أو ما تقرره القواعد العامة في القانون المدني، بل تمتد إلى قوانين خاصة وضعت خصيصاً لحماية المستهلك، مثل القانون رقم 03-09 المعدل والمتمم، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وكذا التنظيمات الصادرة عن سلطة الضبط للاتصالات الإلكترونية، التي تفرض على المؤسسة احترام حد أدنى من المعايير القانونية والتجارية.

وعليه، يُعالج هذا الفصل مظاهر الحماية القانونية التي يتمتع بها الزبون في علاقته مع اتصالات الجزائر، سواء على المستوى التشريعي، أو من حيث الواقع العملي، وذلك من خلال مبحثين رئيسيين.

### المبحث الاول: الممارسات العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر تجاه الزبائن

في هذا المبحث تكلمنا حول الممارسات العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر تجاه الزبائن وذلك من خلال مطلبين سنطرق لهما

#### المطلب الأول: مظاهر الإخلال بحقوق الزبائن

رغم الإطار القانوني الواضح الذي يحكم العلاقة بين الزبون ومؤسسة اتصالات الجزائر، سواء من خلال قانون حماية المستهلك أو التنظيمات القطاعية، إلا أن الواقع العملي يُظهر جملة من الممارسات السلبية والانتهاكات الصريحة التي تُخل بحقوق الزبائن، وتطرح تساؤلات حول فعالية الحماية القانونية في ظل ضعف الرقابة أو محدودية آليات الردع. وتتخذ هذه الإخلالات عدة صور، تمس الجوانب الجوهرية للخدمة المقدمة، وتؤثر مباشرة على الزبون كمستهلك، وتُضعف من ثقته في المؤسسة، وتُحمّله تبعات تقصير لا يتحمل مسؤوليته<sup>1</sup>.

#### الفرع الاول: التأخر في تركيب الخدمة أو إصلاح الأعطال

من أبرز أوجه الإخلال بحقوق الزبائن في علاقة اتصالات الجزائر بزبائنهم، التأخر المفرط في توصيل الخدمة الجديدة أو إصلاح الأعطال التقنية. في حالات عديدة، يُضطر الزبون إلى الانتظار لفترات طويلة تفوق ما هو معقول، من أجل الحصول على خط هاتفي أو خدمة الإنترنت، رغم استيفائه لكافة الإجراءات الإدارية ودفعه للرسوم المطلوبة. ويُعد هذا الإخلال خرقاً واضحاً للالتزامات المؤسسة المنصوص عليها في عقد الاشتراك، ويخالف المعايير المحددة في دفاتر الشروط، والتي تُلزم المؤسسة بالتدخل في آجال قصيرة، خاصة في حالات الأعطال المفاجئة أو الانقطاعات الطارئة. وقد يؤدي هذا التأخر إلى أضرار مهنية أو دراسية أو اجتماعية، دون أن يكون للزبون وسيلة عملية للمطالبة بالتعويض.

<sup>1</sup> عبد الرزاق السنهوري، ص 91، مرجع سابق

### الفرع الثاني: الانقطاع المتكرر للخدمة دون إشعار مسبق

تشهد خدمات اتصالات الجزائر، لاسيما خدمة الإنترنت والهاتف الثابت، انقطاعات متكررة ومفاجئة، غالبًا ما تتم دون إشعار مسبق للزبون، ودون تقديم تفسير واضح أو بيان رسمي يبرر هذا الخلل. ويُعد هذا السلوك إخلالًا بمبدأ الشفافية والتواصل، كما يُشكل ضررًا مباشرًا للزبون، خاصة إذا كانت الخدمة مرتبطة بأعمال مهنية أو دراسية أو تواصل عائلي مهم<sup>1</sup>. وفي بعض الحالات، تتكرر هذه الانقطاعات لعدة أيام، دون أن تُقابل بأي تعويض مادي أو تمديد لفترة الاشتراك، مما يجعل الزبون يتحمل كلفة الضرر وحده، في غياب ثقافة تعويض عادلة.

### الفرع الثالث: غياب الشفافية في الفوترة واحتساب رسوم غير مبررة

من مظاهر الإخلال المتكررة أيضًا، عدم وضوح الفواتير وعدم تبرير بعض الرسوم المفروضة على الزبون. فغالبًا ما تُحتسب مبالغ إضافية تحت مسميات غامضة، دون بيان دقيق لنوع الخدمة أو فترة الاستهلاك. كما يُلاحظ أن بعض الزبائن يُفاجؤون بفواتير مرتفعة رغم محدودية استخدامهم، ما يُثير تساؤلات حول نظام الفوترة الآلي ودرجة مصداقيته. وفي غياب تفسيرات مقنعة أو فواتير مفصلة يمكن للزبون الاعتماد عليها، يجد المستهلك نفسه في موضع ضعف حقيقي أمام المؤسسة، ولا يستطيع التحقق من صحة المبالغ المفروضة عليه.

### الفرع الرابع: تجاهل الشكاوى أو الرد عليها بطريقة شكلية

رغم وجود قنوات رسمية لإيداع الشكاوى، إلا أن غالبية الزبائن لا يحصلون على معالجة فعلية لشكاواهم.

وفي الكثير من الحالات، يكون الرد عامًا ومبهمًا، دون اقتراح حلول ملموسة أو اعتراف

<sup>1</sup> عبد الحق رابحي، دور سلطة الضبط في تنظيم قطاع الاتصالات في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، 2020، ص 22

بالخطأ، ما يجعل العملية شكائية لا أكثر.

كما أن بعض الشكاوى تُهمل تمامًا، خاصة تلك المقدمة على مستوى الوكالات المحلية، حيث لا تُسجّل في قاعدة بيانات وطنية، ولا تُتابع من قبل الإدارة المركزية أو سلطة الضبط. وهذا الإهمال يُعد انتقاصًا من حق الزبون في التظلم واسترجاع حقوقه، ويُضعف ثقة المستهلك في جدوى تقديم الشكاوى أو التعامل الجاد معها<sup>1</sup>.

### الفرع الخامس: فرض شروط تعاقدية غير متوازنة

غالبًا ما تعتمد اتصالات الجزائر عقود اشتراك موحدة ذات طبيعة إذعانية، تُحدد فيها شروط تفرض التزامات دقيقة على الزبون، بينما تترك للمؤسسة هامشًا واسعًا من التأويل والمرونة في تنفيذ التزاماتها. وتتضمن هذه العقود في بعض الأحيان بنودًا مبهمًا، كتحديد آجال التدخل "حسب توفر الإمكانيات"، أو تحميل الزبون تكاليف غير متوقعة عند الفسخ، دون إعطائه الحق في الاعتراض أو المراجعة.

وهذه العقود تفترض قبولًا ضمنيًا من طرف الزبون، لكنها تُخل بمبدأ التوازن التعاقدية، وتُحوّل الزبون من طرف متعاقد إلى مجرد مستفيد خاضع لإرادة المؤسسة.

يتضح أن مظاهر الإخلال بحقوق الزبائن من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر لا تُعد حالات معزولة، بل هي ممارسات متكررة تُفرض الحماية القانونية من مضمونها، وتُحوّل العلاقة التعاقدية إلى علاقة غير متوازنة.

ويُظهر هذا الواقع حاجة ملحة إلى إصلاح المنظومة التعاقدية والرقابية، وتعزيز حقوق الزبائن من خلال تدابير أكثر صرامة، تضمن تعويضهم، وحمايتهم من التعسف الإداري، وتجعل المؤسسة خاضعة فعليًا لمبادئ الخدمة العمومية.

<sup>1</sup> عبد الحق رابحي، ص 27، مرجع سابق

### المطلب الثاني: تدخل سلطة الضبط وجهود الإصلاح

أمام تعدد مظاهر الإخلال بحقوق الزبائن من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر، كان لا بد من وجود هيئة تنظيمية تتولى مراقبة القطاع وضبط العلاقة بين المتعاملين والزبائن، بما يضمن حماية المستهلك وتحقيق التوازن في السوق. وقد أنيطت هذه المهمة بسلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE)، التي تُعد جهازًا إداريًا مستقلًا يتمتع بصلاحيات قانونية واسعة لتنظيم النشاط وضمان احترام قواعد المنافسة وحقوق الزبائن.

وتمارس هذه الهيئة مهامها استنادًا إلى القانون رقم 04-18 المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية، وتعمل على ضبط النشاط، مراقبة الأداء، الفصل في النزاعات، وإصدار اللوائح التنظيمية<sup>1</sup>. إلا أن فعالية تدخلها في مجال حماية الزبائن تبقى موضوع نقاش وجدل، نظرًا للتفاوت بين ما هو نظري وما هو مطبق عمليًا.

### الفرع الأول: التدخل الرقابي والتنظيمي لضمان جودة الخدمة<sup>2</sup>

تتمثل أولى مهام سلطة الضبط في مراقبة جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الناشطة في القطاع، وعلى رأسها اتصالات الجزائر. وتقوم الهيئة بإعداد مؤشرات أداء سنوية تتعلق بجودة الاتصال، نسب الأعطال، زمن التدخل التقني، وعدد الشكاوى المسجلة والمعالجة.

وتُلزم السلطة المتعاملين بنشر هذه المؤشرات في تقارير دورية، وفرض احترام الحد الأدنى من معايير الجودة المنصوص عليها في دفا تر الشروط. كما تملك صلاحية إصدار تنبيهات أو فرض غرامات مالية في حال الإخلال المتكرر بهذه المعايير، وهي إجراءات تهدف إلى ردع السلوكيات السلبية وتحفيز تحسين الخدمات.

إلا أن التطبيق العملي لهذه الإجراءات ما زال يعاني من بطء في الاستجابة، وغياب صرامة كافية في فرض العقوبات، ما يجعل أثرها على المؤسسة محدودًا، ولا يشعر به الزبائن بوضوح<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> القانون رقم 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية رقم 28 لسنة 2018، مرجع سابق  
<sup>2</sup> - <https://www.arpce.dz> الموقع الرسمي لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية

### الفرع الثاني: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى الزبائن

تتيح سلطة الضبط للزبائن إمكانية تقديم شكاوى مباشرة ضد المؤسسات في حال عدم التوصل إلى حل ودي معها. وتُعد هذه الخطوة ملاذًا إداريًا مهمًا لحماية المستهلك من التجاوزات، حيث تتلقى الهيئة الشكاوى وتحللها، وتصدر توجيهات للمؤسسة المعنية لإعادة الحق لصاحبه أو تصحيح الإجراء المخالف.

وقد خصصت الهيئة منصات رقمية وبوابات تواصل لتسهيل استقبال الشكاوى، غير أن حجم الطلبات الواردة، ومحدودية المتابعة الميدانية، تجعلان من هذه الآلية محدودة التأثير في كثير من الحالات، خاصة حين يتعلق الأمر بطلب تعويض أو مراجعة فواتير غير مبررة.

### الفرع الثالث: إصدار دفاتر الشروط وإلزامية احترامها

تُعد دفاتر الشروط التنظيمية التي تُصدرها سلطة الضبط من أهم أدواتها لضمان الحماية المسبقة للزبائن، إذ تُحدد هذه الوثائق شروط التعاقد، معايير الجودة، الأجال القصوى للتدخل، وطرق فسخ العقد أو التنازل عنه.

وتلتزم اتصالات الجزائر - نظريًا - بتطبيق ما ورد في هذه الدفاتر، غير أن واقع التنفيذ يُظهر خروقات متعددة، خصوصًا في المناطق ذات الكثافة السكانية المحدودة، حيث تغيب الرقابة الفعلية، ويقل الوعي الحقوقي لدى الزبائن.

وتُعتبر دفاتر الشروط<sup>2</sup> أداة تنظيمية فعالة، لكنها تحتاج إلى تحديث دوري وتفعيل مراقبتها ميدانيًا، إلى جانب فرض جزاءات ملموسة عند مخالفتها.

### الفرع الرابع: نشر الثقافة القانونية وتحسيس الزبائن

تبذل سلطة الضبط جهودًا لتحسين علاقة المؤسسة بالزبائن من خلال إصدار دلائل توجيهية، تنظيم حملات توعية، وتقديم شروحات مبسطة حول الحقوق الأساسية للمستهلك

<sup>1</sup> نوال عميروش، العقود الإدارية في قطاع الاتصالات، مذكرة ماستر، جامعة وهران، 2018، ص 17  
<sup>2</sup> دفتر الشروط العام لخدمات الهاتف الثابت والإنترنت ADSL/4G LTE الصادر عن اتصالات الجزائر، مرجع سابق

## الفصل الثاني: علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر واقتراح حلول لتعزيز حماية المستهلك

في قطاع الاتصالات. كما تسعى إلى تعزيز الشفافية من خلال مطالبة المؤسسات بنشر العروض والأسعار والتقارير التقنية علناً.

لكن هذه الجهود لا تزال غير كافية مقارنة بحجم التحديات، خاصة في ظل ضعف الوعي القانوني لدى شرائح واسعة من الزبائن، وغياب المتابعة الميدانية لمستوى التفاعل مع هذه الحملات.

تلعب سلطة الضبط للاتصالات دوراً محورياً في حماية الزبائن وضبط العلاقة التعاقدية، من خلال الرقابة، التنظيم، والتدخل لتسوية النزاعات. غير أن محدودية الوسائل، وعدم صرامة الإجراءات الردعية، وعدم تفعيل الحماية التعويضية بشكل فعال، تُقيد أثر تدخلها، وتُبقي الزبون في موقع هش، رغم توفر النصوص القانونية الحامية له. ومن هنا، تبرز الحاجة الملحة إلى تعزيز صلاحيات السلطة الرقابية، وتفعيل العقوبات، وتوسيع الثقافة القانونية لدى المستهلكين، من أجل إعادة التوازن الفعلي للعلاقة بين المؤسسة والزبون<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عمار بوضياف، ص 58، مرجع سابق

### المبحث الثاني: تقييم الإطار القانوني والتنظيمي الحالي

في هذا المبحث سوف نتطرق الى تقييم الاطار القانوني والتنظيمي الحالي وذلك في مطلبين اثنين

#### المطلب الأول: محدودية فعالية النصوص القانونية وغموض العقود

رغم أن المنظومة التشريعية في الجزائر تحتوي على ترسانة قانونية معتبرة لتنظيم علاقة الزبون بالمؤسسات الخدمية، لا سيما في قطاع الاتصالات، إلا أن فعالية هذه النصوص على المستوى العملي تبقى محدودة، إما بسبب ضعف آليات تنفيذها، أو لعدم مواكبتها للواقع التقني والاقتصادي المتغير بسرعة. وتُضاف إلى ذلك مشكلة غموض العقود وعدم توازنها، ما يجعل الحماية القانونية الممنوحة للمستهلك غير فعالة بالشكل المطلوب.

#### الفرع الأول: النصوص القانونية

لقد كرس القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، إلى جانب القانون رقم 18-04 المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية، عددًا من المبادئ الأساسية، مثل:

- الحق في الإعلام.
- الحق في الاختيار.
- الحق في الخدمة المطابقة.
- الحق في الشكوى والتعويض.

لكن رغم وضوح هذه المبادئ على المستوى النظري، إلا أن تطبيقها يواجه تحديات حقيقية في الميدان. فالكثير من الزبائن، رغم تعرضهم لأضرار ناتجة عن تقصير أو إخلال من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر، لا يستفيدون من التعويضات القانونية، ولا تُفَعَّل لصالحهم الآليات القانونية المقررة<sup>1</sup>.

وغالبًا ما يعود ذلك إلى:

- ضعف الرقابة الفعلية من قبل سلطة الضبط.

<sup>1</sup> مراد زغدي، ص 71، مرجع سابق

- غياب التبسيط في الإجراءات، مما يُثني الزبون عن المطالبة بحقه.
- غياب التكوين القانوني لدى الزبائن، حيث يجهل الكثير منهم حقوقهم الأساسية المنصوص عليها في القانون.

### الفرع الثاني: غموض عقود الاشتراك وغياب التوازن التعاقدية

تُعد العقود التي تبرمها مؤسسة اتصالات الجزائر مع زبائنها نموذجًا تقليديًا لعقود الإذعان، وهي عقود يتم إعدادها مسبقًا من طرف المؤسسة، ولا يُمنح فيها الزبون سوى خيار القبول أو الرفض، دون إمكان التفاوض على الشروط<sup>1</sup>.

ومن مظاهر الغموض:

- استخدام عبارات فضفاضة مثل "تدخل في أقرب الآجال الممكنة"، دون تحديد زمني دقيق.
  - غياب بنود صريحة حول حالات التعويض، أو شروطه، أو كيفية حسابه.
  - صيغ قانونية معقدة يصعب على الزبون العادي فهمها، مما يُفقد القدرة على تقدير التزاماته وحقوقه بدقة.
  - عدم وضوح آليات فسخ العقد، أو ما إذا كان للزبون الحق في إنهاء الخدمة دون رسوم إذا لم تُقدّم الخدمة وفق الشروط المتفق عليها.
- ويُكرّس هذا الغموض وضعًا تعاقديًا غير متوازن، يجعل الزبون في موضع المتلقي فقط، ويُفرض العلاقة التعاقدية من طابعها التبادلي القائم على التزامات واضحة من الطرفين.

### الفرع الثالث: غياب المراقبة القبليّة والبعدية على العقود

رغم أن سلطة الضبط تملك من الناحية القانونية صلاحية مراجعة العقود النموذجية التي تعتمد عليها مؤسسات الاتصالات، إلا أن هذه الرقابة غالبًا ما تكون شكلية أو غير مفعّلة بالشكل الكافي.

فالعقود التي تُبرمها اتصالات الجزائر لا تُخضع لمراجعة دورية دقيقة، ولا تُنشر على نطاق

<sup>1</sup> أحمد محيو، ص 56، مرجع سابق

## الفصل الثاني: علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر واقتراح حلول لتعزيز حماية المستهلك

واسع ليستطيع الزبائن فهمها قبل التعاقد. كما لا تلتزم المؤسسة بضرورة تبسيط اللغة أو صياغة العقود بأسلوب مفهوم لعامة الناس.

ويترتب على ذلك استمرار ممارسات تُخل بمبدأ حماية المستهلك، وتُرسخ منطق الإذعان بدل التعاقد الرضائي، مما يُفقد النصوص القانونية قوتها الإلزامية، ويُحوّل العلاقة إلى علاقة غير متكافئة.<sup>1</sup>

إن التقييم الموضوعي للإطار القانوني يُظهر أن الحماية القانونية للزبون في قطاع الاتصالات، رغم توفر الأسس التشريعية، تبقى محدودة المفعول بفعل ضعف التطبيق، وغموض العقود، وعدم توازن العلاقة التعاقدية.

ولذلك، لا يكفي أن تتضمن القوانين مبادئ الحماية، بل يجب أن تُفعل عبر آليات تنظيمية صارمة، وعقود واضحة وعادلة، وضوابط رقابية تُعيد للزبون مكانته كطرف متعاقد كامل الحقوق، لا مجرد متلقٍ للخدمة.

### المطلب الثاني: قصور آليات الحماية القضائية والإدارية وغياب ثقافة التعويض

رغم ما تنص عليه القوانين الجزائرية من ضمانات لحماية حقوق الزبون كمستهلك، سواء عبر القضاء أو من خلال سلطات الضبط والإدارة، إلا أن الواقع يكشف عن قصور ملحوظ في تفعيل هذه الآليات، وعدم فاعليتها في إنصاف المستهلك أو جبر الضرر الذي قد يلحق به نتيجة إخلال مؤسسة الخدمة، وفي مقدمتها اتصالات الجزائر.

يُضاف إلى ذلك غياب ثقافة التعويض كحق أصيل للمستهلك، الأمر الذي يُسهم في تكريس وضع غير متكافئ بين طرفي العلاقة التعاقدية.

### الفرع الأول: ضعف فاعلية الحماية القضائية في النزاعات البسيطة

ينص القانون المدني وقانون حماية المستهلك على إمكانية لجوء الزبون إلى القضاء في حال تعرضه لضرر ناتج عن تقصير المؤسسة في تنفيذ التزاماتها التعاقدية، كالتأخر في

<sup>1</sup> عمار بوضياف، ص 89، مرجع سابق

## الفصل الثاني: علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر واقتراح حلول لتعزيز حماية المستهلك

تركيب الخدمة، أو الانقطاع الطويل، أو احتساب رسوم غير مستحقة<sup>1</sup>.

إلا أن اللجوء إلى القضاء في مثل هذه الحالات يظل خيارًا غير عملي بالنسبة للزبون لعدة أسباب، أبرزها:

- تعقيد الإجراءات القضائية وطول آجال الفصل في القضايا، خاصة أمام المحاكم المدنية.
- ضعف القيمة المالية للنزاع مقارنة بتكاليف المحامي والتنقل، ما يجعل المتقاضى يتنازل عن حقه لتفادي الجهد والخسارة.
- عدم تخصص القضاة أحيانًا في المسائل التقنية المتعلقة بخدمات الاتصالات، مما يؤدي إلى صعوبة الإثبات أو تأخر البت في الطلبات.
- وهكذا، يجد الزبون نفسه أمام "عدالة بطيئة" لا توازي الضرر المباشر والفوري الذي قد يتعرض له، ما يُفرغ الحماية القضائية من مضمونها في هذا المجال.

### الفرع الثاني: ضعف الإلزام الإداري وقصور سلطات الضبط

تُعتبر سلطة الضبط للبريد والاتصالات (ARPCE) الهيئة الإدارية المكلفة بمراقبة جودة الخدمات والتدخل في حال وقوع تجاوزات من طرف المؤسسات. كما تُتيح للمستهلكين تقديم شكاوى مباشرة ضد المؤسسات.

ورغم ذلك، تبقى فعالية تدخل هذه السلطة محدودة، بسبب عدة عراقيل، من بينها:

- الطابع التوجيهي غير الإلزامي لأغلب قراراتها، خاصة في النزاعات الفردية.
- عدم إلزام المؤسسات بتطبيق التعويضات أو بتعديل العقود بناء على نتائج التحقيقات.
- بطء معالجة الشكاوى، وغياب الرد الفعلي في كثير من الحالات، مما يُفقد المواطن الثقة في هذه الهيئة.
- قلة الموارد البشرية المتخصصة والموزعة إقليميًا لمتابعة آلاف الشكاوى سنويًا.

<sup>1</sup> عبد الرزاق السنهوري، ص 103، مرجع سابق

وبالتالي، فإن السلطة الإدارية التي كان يفترض أن تُخفف الضغط على القضاء وتلعب دور الحَكَم السريع، أصبحت بدورها مقيدة بضعف الوسائل القانونية والتنفيذية.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: غياب ثقافة التعويض وجبر الضرر

من أبرز المؤشرات على ضعف حماية الزبون، هو غياب تام تقريبًا لثقافة التعويض عن الضرر من الجانبين الإدارة و الزبون المتعاقد.

فعندما يتعرض الزبون لضرر ناتج عن خلل في الخدمة - كانقطاع الإنترنت لمدة أيام، أو أخطاء في الفوترة، أو تقصير في الدعم التقني - لا تقوم المؤسسة تلقائيًا بتقديم تعويض عادل، سواء ماديًا (خصم مالي) أو خدميًا (تمديد الاشتراك).

ولا توجد آلية قانونية واضحة تلزم المؤسسات بتعويض الزبائن دون مطالبة مسبقة، كما هو معمول به في بعض الدول، حيث يُحسب للزبون تعويض تلقائي في حال تجاوز الأجل أو الإخلال بجودة الخدمة.

وهذا الفراغ العملي يُحوّل التعويض من حق مشروع إلى امتياز استثنائي نادرًا ما يُمنح، ويُضعف من مبدأ المساءلة المؤسسية الذي يجب أن يكون جوهر العلاقة مع الزبون.<sup>2</sup>

### الفرع الرابع: انعدام التكوين القانوني للزبون والإرشاد المؤسسي

حتى في الحالات التي يُتاح فيها للزبون حق الطعن أو الشكوى، تغيب التوعية القانونية الكافية والإرشاد داخل مراكز المؤسسة.

فلا توجد نشرات توجيهية واضحة للزبائن حول كيفية الطعن في الفاتورة، أو المطالبة بالتعويض، أو شروط إلغاء العقد. كما أن المواقع الإلكترونية والخدمات الرقمية للمؤسسة غالبًا ما تُغفل هذه التفاصيل أو تُقدمها بطريقة تقنية يصعب على المواطن العادي فهمها. يتّضح أن الزبون، في علاقته بمؤسسة اتصالات الجزائر، يفتقر إلى حماية قضائية وإدارية فعالة، ويُحرم عمليًا من التعويض عن الأضرار التي تلحق به.

وهذا القصور لا يعود فقط إلى النصوص القانونية، بل إلى آليات تنفيذها، ونقص الشفافية

<sup>1</sup> محمد الصغير بعلي، ص 79، مرجع سابق

<sup>2</sup> - <https://www.algeriatelecom.dz> الموقع الرسمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

## الفصل الثاني: علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر واقتراح حلول لتعزيز حماية المستهلك

---

المؤسسية، وغياب إرادة حقيقية لإقرار مبدأ المحاسبة، وهو ما يستدعي إصلاحًا عميقًا في المنظومة الإدارية والرقابية، وضرورة ترسيخ ثقافة قانونية لدى الزبون لضمان حقوقه بفعالية وعدالة.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> محمد الصغير بعلي، ص 79، مرجع سابق

### المبحث الثالث: مقترحات لتعزيز حماية الزبون في قطاع الاتصالات

انطلاقاً من التقييم الواقعي للإطار القانوني والتنظيمي الذي يحكم علاقة الزبون باتصالات الجزائر، يتبين أن النصوص الحالية، رغم طابعها الحمائي، لا تكفي لضمان حماية فعلية للزبون كمستهلك، بسبب قصور آليات التنفيذ، وغموض العقود، وغياب المساءلة المؤسسية. ومن ثم، فإن تعزيز هذه الحماية يتطلب إصلاحات متعددة الأبعاد، تشمل الجوانب التشريعية، التنظيمية، والتوعوية، بما يضمن إعادة التوازن للعلاقة التعاقدية، وترسيخ مبدأ احترام حقوق الزبون كطرف متساوٍ في المركز القانوني. ويُقسم هذا المبحث إلى مطلبين رئيسيين:

#### المطلب الأول: إصلاح الإطار التعاقدية وتعزيز دور سلطة الضبط

في ضوء التقييم الواقعي للإطار القانوني الناظم لعلاقة الزبون بمؤسسة اتصالات الجزائر، يتضح أن أحد أبرز مكامن الخلل يكمن في غياب توازن فعلي داخل العقد الرابط بين الطرفين، وهو ما يُضعف مركز الزبون ويجعل منه في كثير من الحالات طرفاً مقيداً بشروط مسبقة غير قابلة للتفاوض<sup>1</sup>.

وعليه، فإن تعزيز حماية الزبون في قطاع الاتصالات يتطلب بالضرورة مراجعة شاملة للعقود النموذجية المطبقة، وتفعيل الرقابة الفعلية عليها من قبل سلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية. (ARPCE)

#### الفرع الأول: ضرورة إعادة النظر في العقود النموذجية المعتمدة

العقود التي تُبرمها مؤسسة اتصالات الجزائر مع الزبائن تُعد من الناحية الشكلية عقود إذعان<sup>2</sup>، تتضمن شروطاً معدة سلفاً من طرف واحد، دون أن يكون للزبون مجال فعلي لإبداء الملاحظات أو المطالبة بتعديلات. وتتجلى مظاهر الخلل في هذه العقود في:

<sup>1</sup> أحمد محيو، ص 91، مرجع سابق  
<sup>2</sup> عبد الرزاق السنهوري، ص 111، مرجع سابق

## الفصل الثاني: علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر واقتراح حلول لتعزيز حماية المستهلك

- استخدام صيغ غامضة ومفتوحة للتأويل، مثل "تُركب الخدمة في أقرب وقت ممكن"، دون تحديد آجال دقيقة.
  - انعدام الشفافية في بنود الفسخ أو فسخ العقد من طرف المؤسسة، حيث لا يُمنح الزبون حق الاعتراض أو الطعن الإداري<sup>1</sup>.
  - إغفال الإشارة إلى آليات التعويض في حال تقصير المؤسسة أو حدوث ضرر.
  - الاحتفاظ للمؤسسة بحق تعديل شروط الخدمة دون إشعار مسبق في بعض الحالات. مثل هذه البنود تُشكل إخلالاً بمبدأ حسن النية في تنفيذ العقود، وتُضعف من موقع الزبون كمستهلك يتمتع بحماية قانونية مفترضة بموجب القانون 09-03.
  - لذلك، فإن إصلاح الإطار التعاقدى يستلزم مراجعة هذه النماذج من طرف جهات مستقلة، وتبسيطها بشكل يسمح للزبون بفهم التزاماته وحقوقه بوضوح، قبل التوقيع عليها.
- الفرع الثاني: تعزيز صلاحيات سلطة الضبط في مراقبة العقود وتنفيذ الالتزامات**
- تُعد سلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE) الهيئة المسؤولة عن تنظيم السوق وضمان شفافية العلاقة بين مقدمي الخدمات والمستهلكين.
- لكن فعالية هذه الهيئة في ضبط العقود تبقى محل تساؤل، نظراً لأن:
- دورها غالباً ما يقتصر على منح التراخيص ومراقبة المؤشرات الفنية (كجودة الخدمة، عدد الانقطاعات، إلخ).
  - تدخلها في الرقابة على العقود يكون محدوداً، ولا يشمل التعديل القسري أو رفض العقود المخالفة في مضمونها.
  - عدم وجود نظام واضح لإلزام المؤسسة بتعديل العقود بناءً على ملاحظات الزبائن أو قرارات السلطة.
- ولهذا، ينبغي توسيع صلاحيات سلطة الضبط لتشمل التدقيق الإلزامي في العقود، مع تمكينها من:

<sup>1</sup> - <https://www.joradp.dz> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

- رفض البنود التي تتضمن صياغات تعسفية أو غير مفهومة.
  - فرض عقود موحدة تحترم المعايير الدنيا لحماية المستهلك.
  - نشر العقود النموذجية المعتمدة من قبل السلطة على موقعها الإلكتروني، لتكون مرجعًا موثوقًا يمكن للمستهلك الاطلاع عليه<sup>1</sup>.
- وبالإضافة إلى ذلك، يمكن تفعيل أدوات المراقبة من خلال القيام بعمليات تفتيش دورية لوكالات المؤسسة عبر مختلف الولايات، والتأكد من أن العقود المقدمة للزبائن تطابق النماذج المعتمدة قانونًا.

### الفرع الثالث: تفعيل آليات الإنذار والعقوبات في حالة مخالفة الشروط التعاقدية

لكي تكتسب سلطة الضبط فعالية أكبر، لا بد أن يُرافق دورها التنظيمي بآليات ردعية فعالة في حال إخلال المؤسسة بالتزاماتها. ومن أهم الإجراءات المقترحة:

- إصدار إنذارات رسمية عند رصد تجاوزات تعاقدية تمس حقوق الزبائن.
- فرض غرامات مالية تصاعدية في حال عدم الامتثال لدفتر الشروط أو عدم معالجة الشكاوى في الآجال المحددة.
- منح الزبون حق التبليغ المباشر عن المخالفات عبر منصات رقمية محمية، دون الحاجة إلى المرور بمراكز المؤسسة التي قد تتجاهل شكواه.

هذه الآليات من شأنها أن تخلق توازنًا في مراكز القوى داخل العلاقة التعاقدية، وتجعل من المؤسسة طرفًا خاضعًا فعليًا للمراقبة والمساءلة القانونية، وليس فقط التنظيم الإداري الشكلي. إن حماية الزبون في قطاع الاتصالات تبدأ بإصلاح عميق وشامل للإطار التعاقدى الناظم للعلاقة بينه وبين المؤسسة، بما يضمن وضوح البنود، شفافية الالتزامات، والتوازن في الحقوق والواجبات<sup>2</sup>.

ولا يمكن لهذا الإصلاح أن يُؤتي ثماره دون تعزيز فعلي لصلاحيات سلطة الضبط وتفعيل

1 - <https://www.mcommerce.gov.dz> وزارة التجارة وترقية الصادرات الجزائرية

2 نوال عميروش، ص 35، مرجع سابق

دورها الرقابي والردعي، بما يُمكنها من مراقبة العقود، تعديلها، ومحاسبة المؤسسة في حال الإخلال بحقوق المستهلك.

### المطلب الثاني: ترسيخ ثقافة حماية المستهلك وتعويض الضرر

إن إصلاح العلاقة التعاقدية بين مؤسسة اتصالات الجزائر وزبائنها لا يقتصر فقط على تعديل النصوص القانونية أو تعزيز الرقابة المؤسسية، بل يتطلب أيضًا ترسيخ ثقافة قانونية ومجتمعية جديدة، تقوم على الاعتراف بحقوق الزبون كمستهلك أولاً، وعلى اعتبار التعويض عن الأضرار الناتجة عن الإخلال بالخدمة حقًا قانونيًا لا منةً من المؤسسة. ومن هذا المنظور، تبرز الحاجة إلى مقارنة مزدوجة: من جهة، تقنين مبدأ التعويض التلقائي والواضح، ومن جهة أخرى، نشر الوعي القانوني لدى الزبائن وتحفيزهم على الدفاع عن حقوقهم.

### الفرع الأول: ضرورة إقرار مبدأ التعويض التلقائي كآلية إلزامية

في غالبية الأنظمة القانونية الحديثة، يُعد التعويض عن الأضرار الناتجة عن الخدمات المعيبة أو المنقطعة جزءًا أصيلاً من العلاقة التعاقدية، حيث تُلزم المؤسسة بإعادة جزء من القيمة المدفوعة، أو تمديد فترة الاشتراك، أو تقديم خدمات بديلة<sup>1</sup>.

إلا أن الواقع في الجزائر يُظهر فراغًا قانونيًا وتطبيقًا ضعيفًا لهذا الحق، إذ:

- لا توجد آلية واضحة تُلزم المؤسسة بالتعويض التلقائي عند الإخلال بالخدمة (مثل انقطاع الإنترنت لأيام، أو عدم التركيب في الآجال)
- التعويض، إن تم، يكون غالبًا بعد شكاوى طويلة، وفي حالات محدودة جدًا.
- لا توجد جداول معيارية تُحدد نوع الضرر وقيمه، مما يُبقي التعويض خاضعًا لتقدير أحادي من المؤسسة.

وعليه، يُقترح إقرار نص تنظيمي أو قانون خاص يُلزم المؤسسات المقدمة لخدمات الاتصال

بـ:

<sup>1</sup> - <https://www.algeriatelecom.dz> الموقع الرسمي لمؤسسة اتصالات الجزائر، مرجع سابق

- إحداث نظام تعويض تلقائي عند تجاوز الآجال أو الإخلال بالجودة.
- تحديد معايير دقيقة للتعويض (مثل تعويض يومي لكل يوم تأخير أو انقطاع).
- إعلام الزبون بحقه في هذا التعويض بشكل صريح ضمن العقد أو الفاتورة.

### الفرع الثاني: فرض حق الزبون في الإعلام والإشعار المسبق

من المبادئ الأساسية لحماية المستهلك، مبدأ "الحق في الإعلام"، والذي يُلزم المؤسسة بـ:

- إطلاع الزبون على شروط الخدمة بشكل شفاف وواضح قبل التوقيع.
  - إعلام الزبائن بأي تعديل على الأسعار أو العروض أو العقود.
  - نشر تنبيهات مسبقة عن الانقطاعات التقنية أو أعمال الصيانة.
- لكن في كثير من الأحيان، لا تلتزم المؤسسة بهذه الإجراءات، ما يُسبب ارتباكًا وتدمرًا لدى الزبائن.

لذا يُقترح:

- إدراج بند صريح في العقود يُلزم المؤسسة بإعلام الزبون بأي تغيير أو خلل قد يؤثر في الخدمة<sup>1</sup>.

- استعمال القنوات الحديثة (الرسائل النصية، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني) لتسهيل الاتصال والتواصل المستمر مع الزبون.

### الفرع الثالث: تعزيز التوعية القانونية لدى المستهلكين

لا تكتمل منظومة حماية المستهلك دون وجود وعي قانوني وثقافة حقوقية لدى المواطنين، تُساعدهم على التعرف على حقوقهم والدفاع عنها، بدل القبول بالوضع المفروض. وفي هذا السياق، يُقترح:

- إعداد دلائل مبسطة توضح حقوق الزبائن في قطاع الاتصالات، تُوزع عبر الوكالات التجارية أو تُنشر إلكترونيًا.

<sup>1</sup> عبد الحق رابحي، ص 47، مرجع سابق

## الفصل الثاني: علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر واقتراح حلول لتعزيز حماية المستهلك

- تنظيم حملات توعوية بالتعاون مع جمعيات حماية المستهلك، تُركز على كيفية تقديم الشكاوى، المطالبة بالتعويض، وفهم العقود<sup>1</sup>.
- إنشاء فضاءات رقمية تفاعلية داخل موقع اتصالات الجزائر أو موقع سلطة الضبط، مخصصة للإجابة على استفسارات الزبائن القانونية، وتوجيههم في المسار الصحيح.

### رابعاً: إشراك المجتمع المدني في الرقابة والحماية

إلى جانب المؤسسات الرسمية، يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تلعب دوراً مهماً في:

- نقل صوت الزبائن إلى الجهات المنظمة.
- تقديم الطعون الجماعية في حال وجود ممارسات تعسفية أو تعاقدات مخالفة.
- القيام باستطلاعات دورية لقياس رضا الزبائن وتحليل أوجه القصور.

لكن هذا الدور يبقى مشروطاً بدعم قانوني ومؤسسي واضح، يضمن الاعتراف بدور المجتمع المدني كشريك في ضبط السوق وتحقيق التوازن بين المؤسسة والزبون.

إن ترسيخ ثقافة حماية المستهلك في قطاع الاتصالات يبدأ بإقرار حقه المشروع في الإعلام، الشفافية، والتعويض عند وقوع الضرر، ولا يمكن لذلك أن يتحقق ما لم تُفعل مؤسسات الدولة الرقابية هذا المبدأ، ويُعزَّز وعي الزبائن بحقوقهم، وتُفتح أمامهم سبل الطعن والانتصاف دون عوائق.

فالمستهلك الواعي والمحمي قانوناً هو الضامن الوحيد لتحسين الخدمة، وتحقيق توازن فعلي في العلاقة التعاقدية، في ظل سوق تتطور باستمرار وتحتاج إلى عدالة في الأداء كما في التنظيم.

<sup>1</sup> أحمد محيو، ص 96، مرجع سابق

### خلاصة الفصل

رغم توفر ترسانة قانونية تهدف إلى حماية الزبون في علاقته مع مؤسسة اتصالات الجزائر، إلا أن واقع العلاقة التعاقدية يكشف عن وجود فجوة كبيرة بين النصوص والممارسة. فالمستهلك غالبًا ما يجد نفسه في مواجهة متعامل قوي، يفرض شروطه دون رقابة كافية أو التزام جاد بمعايير الجودة. ومن هنا تبرز الحاجة إلى تفعيل حقيقي لأحكام قانون حماية المستهلك، وتعزيز دور سلطة الضبط، وتكريس ثقافة احترام الزبون وحقه في خدمة تتوافق مع ما يدفعه من مقابل.

يُظهر التقييم العام أن الإطار القانوني، رغم شموليته، يفتقر إلى أدوات الإلزام والتنفيذ العملي الكفيلة بتحقيق حماية فعلية للزبون. فالنصوص وحدها لا تكفي ما لم تُقترن بإرادة سياسية ومؤسساتية حقيقية، وآليات رقابية رادعة، وإجراءات بسيطة وفعّالة للزبون. وتُعد المقترحات المقدّمة هنا خطوة نحو إعادة التوازن إلى العلاقة التعاقدية في قطاع الاتصالات، بما يخدم العدالة، ويُعزز الثقة في المؤسسات العمومية، ويكرّس مبدأ "الخدمة في خدمة المواطن"

الخاتمة

### الخاتمة

إن العلاقة التعاقدية بين الزبون ومؤسسة اتصالات الجزائر تمثل إحدى أبرز صور العلاقة بين الإدارة كمقدمة لخدمة عمومية وبين المواطن كمستهلك لتلك الخدمة. وقد كشفت هذه الدراسة، من خلال تحليل الإطار القانوني والتنظيمي، وكذا من خلال استقراء الواقع الميداني، عن عدة إشكاليات عملية تتعلق بمدى فعالية الحماية الممنوحة للزبون، سواء في مرحلة التعاقد أو في أثناء تنفيذ الخدمة.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج جوهرية، يمكن إجمالها فيما يلي:

1. إن العقد الرابط بين الزبون ومؤسسة اتصالات الجزائر غالبًا ما يُبرم على شكل عقد إذعان، لا يسمح للزبون بإبداء أي ملاحظات أو تعديلات، مما يُضعف مبدأ التوازن العقدي ويُقوّي من موقع المؤسسة.
2. رغم وجود ترسانة قانونية مهمة، وعلى رأسها القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك، والقانون 18-04 المنظم للاتصالات، إلا أن تطبيق هذه النصوص يظل جزئيًا وغير فعّال، بسبب غياب الرقابة الفعلية، وبطء آليات الشكوى، وغياب آلية للتعويض التلقائي.
3. أظهرت العقود المعتمدة من طرف المؤسسة غموضًا في الصياغة، مع غياب بنود واضحة تتعلق بالتعويض أو آجال التدخل، وهو ما يفتح المجال لتأويل البنود لصالح المؤسسة دون رقابة كافية من سلطة الضبط.
4. سلطة الضبط للبريد والاتصالات (ARPCE)، رغم مكانتها القانونية، لم ترقَ بعد إلى ممارسة دورها كجهة ردية وإصلاحية فعّالة، إذ يقتصر تدخلها غالبًا على الجانب التقني أو التوجيهي، دون إصدار قرارات ملزمة في النزاعات الفردية.
5. تغيب ثقافة التعويض المؤسسي بشكل شبه تام، حيث يُعتبر التعويض عن الضرر في نظر المؤسسة تفضُّلاً لا التزامًا، ما يُناقض روح القوانين الحامية للمستهلك.

6. هناك ضعف ملحوظ في وعي الزبائن بحقوقهم، نتيجة غياب التوجيه والإرشاد، وانعدام المواد الإعلامية التي تبسط لهم حقوقهم القانونية وطرق الطعن.
- بناءً على ما سبق، يُقترح جملة من التدابير والإصلاحات لتعزيز حماية الزبون في علاقته بمؤسسة اتصالات الجزائر، ومنها:
- مراجعة العقود النموذجية من طرف سلطة الضبط، وإلزام المؤسسة باعتماد صيغ مبسطة وواضحة ومتوازنة.
  - إصدار نص تنظيمي يُقرّ مبدأ التعويض التلقائي للزبائن في حال الإخلال بالخدمة أو التأخر في التركيب أو الانقطاع المتكرر.
  - تعزيز صلاحيات سلطة الضبط لتشمل الرقابة الردعية، والنظر في الشكاوى الفردية، مع إمكانية فرض غرامات مباشرة.
  - إحداث منصات إلكترونية شفافة لتقديم الشكاوى وتتبع معالجتها بأجال قانونية محددة، وتحت مراقبة جهة مستقلة.
  - إطلاق حملات توعوية حول حقوق الزبون، بالتنسيق مع جمعيات حماية المستهلك ووسائل الإعلام، لترسيخ الثقافة القانونية لدى المواطنين.
  - إشراك المجتمع المدني في مراقبة جودة الخدمات، واقتراح حلول بديلة لتطوير العلاقة بين المؤسسة والزبون.
- بناءً على المعطيات التي تم التوصل إليها، تُفتح أمام الباحثين آفاق مستقبلية لدراسات أكثر تعمقاً في المجالات الآتية:
- دراسة مقارنة بين النظام الجزائري ونماذج قانونية أجنبية في تنظيم العلاقة بين شركات الاتصال والمستهلكين.
  - تقييم دور القضاء الإداري في حماية المستهلك في إطار الخدمة العمومية الرقمية.
  - دراسة الأثر القانوني للتحويل الرقمي في العقود الإدارية ذات الطابع التجاري، لا سيما في قطاع الاتصالات.

## الخاتمة

---

ختامًا، تُظهر هذه الدراسة أن حماية الزبون في علاقته باتصالات الجزائر، وإن كانت مقررّة قانونًا، تبقى في الغالب حبرًا على ورق ما لم تُفعل النصوص، وتُعزّز الرقابة، وتُبنى علاقة تعاقدية قائمة على الشفافية والمساءلة.

فالعدالة التعاقدية لا تتحقق بنصوص مثالية فقط، بل بمؤسسات فاعلة وزبائن واعين بحقوقهم، في إطار دولة القانون والتنمية المستدامة

قائمة

المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: النصوص القانونية والتنظيمية

1. القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 15 لسنة 2009.
2. القانون رقم 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية رقم 28 لسنة 2018.
3. القانون المدني الجزائري، المعدل والمتمم، بالأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975.
4. القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004، المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.
5. الأمر رقم 03-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003، المتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية رقم 43 لسنة 2003.
6. المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001، المتعلق بتنظيم نشاطات الاتصالات السلكية واللاسلكية.
7. دفتر الشروط العام لخدمات الهاتف الثابت والإنترنت ADSL/4G LTE الصادر عن اتصالات الجزائر.

ثانياً: المراجع الفقهية والقانونية

1. عمار بوضياف، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2014.
2. محمد الصغير بعلي، الوجيز في القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
3. أحمد محيو، نظرية العقد في القانون المدني الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

4. مراد زغدي، الرقابة على النشاط الاقتصادي في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2016.

5. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول: مصادر الالتزام، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط5، 2010.

6. بلقاسم سلاطنية، قانون المنافسة والممارسات التجارية، دار الخلدونية، الجزائر، 2012.

### ثالثاً: الأطروحات والرسائل الجامعية

1. فاطمة الزهراء بوشوشة، حماية المستهلك في ظل القانون 09-03، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2019.

2. عبد الحق رابحي، دور سلطة الضبط في تنظيم قطاع الاتصالات في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، 2020.

3. نوال عميروش، العقود الإدارية في قطاع الاتصالات، مذكرة ماستر، جامعة وهران، 2018.

### رابعاً: المواقع الإلكترونية الرسمية

1. - <https://www.arpce.dz> الموقع الرسمي لسلطة الضبط للبريد والاتصالات الإلكترونية.

2. - <https://www.algeriatelecom.dz> الموقع الرسمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.

3. - <https://www.joradp.dz> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

4. - <https://www.mcommerce.gov.dz> وزارة التجارة وترقية الصادرات الجزائرية.



## فهرس المحتويات

الرقم	المحتوى
5	مقدمة:
8	الفصل الأول: الإطار القانوني لعلاقة اتصالات الجزائر بالزبائن وحماية الزبون
9	المبحث الأول: الطبيعة القانونية لعقد الاشتراك في خدمات اتصالات الجزائر
9	المطلب الأول: عناصر عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات
11	المطلب الثاني: الالتزامات المتبادلة بين الطرفين
14	المبحث الثاني: التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات في الجزائر
14	المطلب الأول: القوانين المنظمة للقطاع
16	المطلب الثاني: دور سلطة الضبط للبريد والاتصالات ARPCE
20	المبحث الثالث: الحماية القانونية للزبون في ضوء قانون حماية المستهلك
20	المطلب الأول: حقوق الزبون كمستهلك وفق القانون 09-03
22	المطلب الثاني: حدود هذه الحماية في الواقع
28	الفصل الثاني: علاقة الزبون مع اتصالات الجزائر واقتراح حلول لتعزيز حماية المستهلك
29	المبحث الأول: الممارسات العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر تجاه الزبائن
29	المطلب الأول: مظاهر الإخلال بحقوق الزبائن
32	المطلب الثاني: تدخل سلطة الضبط وجهود الإصلاح
35	المبحث الثاني: تقييم الإطار القانوني والتنظيمي الحالي

## فهرس المحتويات

35	المطلب الأول: محدودية فعالية النصوص القانونية وغموض العقود
37	المطلب الثاني: قصور آليات الحماية القضائية والإدارية وغياب ثقافة التعويض
41	المبحث الثالث: مقترحات لتعزيز حماية الزبون في قطاع الاتصالات
41	المطلب الأول: إصلاح الإطار التعاقدى وتعزيز دور سلطة الضبط
44	المطلب الثاني: ترسيخ ثقافة حماية المستهلك وتعويض الضرر
49	الخاتمة
49	قائمة المصادر والمراجع
53	فهرس المحتويات