

**L'ÉGALITE DE TRAITEMENT DES USAGERS DES SERVICES PUBLICS :
CAS DES ABONNES DE LA SOCIETE NATIONALE D'ELECTRICITE « SNEL »
DANS LE CENTRE COMMERCIAL DE KAVUMU**

**[EQUAL TREATMENT OF USERS OF PUBLIC SERVICES :
CASE OF CUSTOMERS OF THE NATIONAL ELECTRICITY COMPANY « SNEL »
IN THE COMMERCIAL CENTRE OF KAVUMU]**

John CIZA BYERUNGU

Assistant de deuxième mandat, Institut Supérieur de Technique de Développement « ISTD-MULUNGU »,
Bukavu, Sud-Kivu, RD Congo

Copyright © 2015 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the *Creative Commons Attribution License*, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT: A study on the equal treatment of users of public services; for subscribers of the National Electricity Company "SNEL" in Kavumu shopping center; allowed us to discover how this state company provides its services to its users (subscribers). However; it is clear that the principle is violated in benefits SNEL. Several abuses occur in benefits to its customers especially in pricing and billing. The price applicable to the eastern DRC makes it very expensive to the current Kavumu; following billing which is observed; even in case of failure and it also violates the right of access to electricity as guaranteed by the constitution of the DRC (Art.48 of the Constitution of the DR Congo 18february.2006.) More; we found other abuses in the organization of special relief and lines; and noticed discriminate between subscribers. Load shedding and special lines do not conform to the distribution of electrical energy regulations and the state provides no effort to protect users or better to make this right guaranteed by the Constitution and the violation engage(bind) liability under the spirit of the Congolese Civil Code Book III (Art.258 , 259 CDC III).

KEYWORDS: Equality; Treatment; Users; Service; Subscriber; Society; Electricity; Kavumu.

RESUME: Une étude portant sur l'égalité de traitement des usagers des services publics ; cas des abonnés de la Société Nationale d'Electricité « SNEL » dans le centre commercial de Kavumu ; nous a permis de découvrir la manière dont cette société de l'Etat fournit ses prestations envers ses usagers (abonnés). Cependant; force est de constater que le principe est violé dans les prestations de la SNEL .Plusieurs abus s'observent dans les prestations envers ses abonnés et surtout dans la tarification et la facturation. Le tarif applicable à l'Est de la RDC rend très cher le courant à KAVUMU; à la suite de la surfacturation qui s'observe; même en cas de coupure et cela viole aussi le droit d'accès à l'énergie électrique pourtant garanti par la constitution de la RDC (Art.48 de la constitution de la RD. Congo du 18fév.2006).

De plus; nous avons pu constater d'autres abus dans l'organisation des lignes spéciales et délestage; et avons remarqué une discrimination entre abonnés. Le délestage et lignes spéciales ne sont pas conformes au règlement de distribution de l'énergie électrique et l'Etat ne fournit pas d'effort pour protéger les usagers ou mieux rendre effectif ce droit garanti par la constitution et dont la violation engerait sa responsabilité selon l'esprit du Code Civil Congolais Livre III (Art.258 ; 259 du CCL III).

MOTS-CLEFS: Egalité ; Traitement ; Usagers ; Service ; Abonnes ; Société ; Electricité ; Kavumu.

1 INTRODUCTION

Le service public constitue la manifestation la plus dominante des interventions de l'administration. La mission de service public qui est une mission de prestation ; consiste pour l'administration à rendre des services aux administrés.

Le terme service public peut être entendu suivant deux acceptions : au sens organique ; le service public est une entreprise gérée par l'administration ou mieux un appareil administratif ; et ; au sens matériel le service public désigne alors l'activité destinée à satisfaire un besoin d'intérêt général (**R.DEGNI-SEGUI ; Droit administratif général ; Abidjan ; 1990 ; p.157**).

Fidèle à la jurisprudence établie en 1921 par l'affaire dite Bac d'Eloka (**T.C. ; 22/1/1921 ; D.1921 ; 2 ; 1 ; Société commerciale de l'Ouest africain**) ; le droit administratif contemporain distingue deux grandes catégories de services publics : les services administratifs (SPA) et les services industriels et commerciaux (SPIC). A ces deux catégories ; la doctrine et certaines indications jurisprudentielles avaient paru ajouter une troisième dite « services publics sociaux » ; développée à partir de l'arrêt Naliato (**T .C ; 22 janvier 1955 ; Naliato**) ; mais la tentative de créer cette catégorie de services publics s'est avérée vaine ; dans la mesure où tout service public est par essence social. Quel que soit son domaine d'intervention ; le lien avec la société est évident.

Il convient de signaler que les services publics sont régis par trois principes ; les lois de Rolland ; du nom de l'auteur qui les a formulés : le principe d'adaptabilité ; de continuité et d'égalité (**R. ; CHAPUS ; Droit administratif général ; Tome 2 ; 3^{ème} éd. ; Paris ; Montchrestien ; 1987 ; P.123**).

C'est ce dernier principe qui attirera notre attention dans le cadre du présent travail qui se bornera sur les prestations de la société Nationale d'Electricité dans le centre commercial de Kavumu.

Le principe d'égalité devant les services publics est l'un des principes fondamentaux qui gouvernent l'organisation et le fonctionnement des services publics. Il présente une importance de tout premier plan puis qu'il constitue l'application sur le plan juridique de l'un des principes qui fondent et structurent l'Etat de droit ; de plus ; c'est l'un des principes auquel les citoyens accordent une importance particulière. De plus ; ce principe voudrait que les usagers du service public soient traités équitablement tant dans l'accès qu'au sein du service public ; et dans les prestations faites par ce dernier ; sans discrimination aucune qui ne soit commandé par la nature du service ou les conditions de son exercice. En outre ; le principe impose une égalité de traitement des fonctionnaires membre du même corps ; c'est-à-dire une égalité proportionnelle ou égalité de traitement des situations semblables. Les différences de traitement doivent être en liaison avec les différences de situations appréciables.

S'agissant des usagers des services publics ; il sera ainsi légalement possible ; notamment en matière tarifaire ; de tenir compte de telles différences de leurs situations par rapport au service. Ce principe est consacré par les instruments juridiques nationaux et internationaux (**Art. 11 ; 12 ; 13 de la constitution de la RD. Congo du 18 fév.2006 régissant l'égalité et la non-discrimination ; art. 1 ; 7 de la DUDH ; art. 2-1 ; 3 ; 26 du PIDCP ; art. 2 point 2 du PIDESC ; art. 2 ; 3 de la Charte africaine des droits de l'homme et des peuples**) et de la résulte sa valeur constitutionnelle qui est l'un des pivots de l'efficacité des missions de service public dans un Etat de droit.

Lorsque ce principe est violé ; l'usager peut demander l'annulation des décisions illégales et mettre en jeu la responsabilité de l'administration. Ce principe qui est d'une grande nécessité pour l'efficacité de l'administration ; a attiré notre attention ; en ce que nous voudrions en mesurer les conditions de réalisation ou de respect dans un service public : la fourniture de l'électricité par la Société Nationale d'Electricité « SNEL » dans le centre commercial de KAVUMU.

En effet ; il s'observe des difficultés réelles dans les prestations de la SNEL envers ses abonnés ; dans le centre commercial de Kavumu et ses environs ; et qui risqueraient de compromettre l'esprit même dudit principe voire conduire à sa violation. C'est dans cette perspective que nous voudrions nous renseigner en termes d'objectif fondamental si le fonctionnement de la SNEL est conforme au principe de légalité ; de plus s'il existe une politique publique de protection des abonnés mais aussi quels mécanismes les usagers de ce service public disposent-ils pour leur protection ?

Le fonctionnement de la SNEL serait en partie un faux par rapport au principe de l'égalité devant le service public.

La réglementation du service suggère à penser que la politique de protection des abonnés de la SNEL serait efficace. Les consommateurs devaient pouvoir disposer de mécanismes de protection. Mais les mécanismes institutionnels (Droit contractuel-juridictions) seraient inefficaces s'ils n'offraient aucune garantie de protection des consommateurs contre toute atteinte à leur droit.

Pour une meilleure protection ; les abonnés devraient recourir à d'autres garanties(ou moyens) telles que : faire des réclamations auprès de ce service public ; adresser des pétitions aux autorités compétentes ; saisir les juridictions compétentes pour garantir l'effectivité voire l'efficacité de leur recours.

2 TECHNIQUE ET METHODES

2.1 MILIEU D'ETUDE

Le centre commercial de Kavumu étant dans le groupement de BUGORHE est situé entre 2° et 3° de latitude Sud et entre 28° 20' et 29° de longitude Est sur le flanc du massif de Kahuzi-Bièga ; entre 1470m et 2200m d'altitude et bénéficie d'un climat tropical humide comprenant une longue saison de pluie de 9mois(septembre à mai) et une courte saison sèche de 3mois(Juin à Aout).La température moyenne annuelle varie entre 18 et 20°C et l'humidité de l'air entre 68 et 75% (**Climatologie du CRSN-LWIRO 2014**).

La végétation est constituée d'une savane herbeuse de montagne dominées par de graminées fortement diversifiées et quelques arbustes ; les lieux de pâture les animaux d'élevages (bovins ; caprins et ovins) a été dégradé par suite d'une très grande concentration des habitants et des diverses activités qu'ils exercent (agriculture ; reforestation et construction des habitations et des conséquences qui en découlent en l'occurrence de route ; école ; église....).

Cette anthropisation a conduit à ce que la végétation actuelle constituée de savane végétation ait remplacé une autre primitive qui était constituée de forêt primaire à *Albizzia grandibracteata original* (Bisusa et al.2014).Ainsi l'espace pâturable est très réduit à cause de la densité élevée de la population (plus de 350hab. /km²(Balagizi et al.2013).La population de ce deux groupements vit sur un prolongement de terroir qui s'étend entre le PNKB et le lac Kivu ; y exerçant l'agriculture et la pêche(Balagizi et al.2013).

2.2 METHODES

Pour mener à bon port cette étude ; nous avons recouru à la méthode herméneutique(herméneutique) qui consiste en interprétation de textes légaux mais aussi nous nous sommes appuyé de la technique documentaire qui nous a mis en contact avec les doctrines en présence et nous renseigner sur le fonctionnement du service public qu'est la SNEL à l'aide d'une interview libre.

3 CADRE THEORIQUE GENERAL SUR LE SERVICE PUBLIC

Le service public a une place considérable dans l'action de l'administration ; c'est dans cette optique que nous allons traiter en premier lieu de la notion de service public ; la typologie des services publics ainsi que du régime juridique.

3.1 NOTION DE SERVICE PUBLIC

La notion de service public fait objet de plusieurs définitions approximatives ou fragmentaires ; et l'évolution de faits et de la jurisprudence a accentué son incertitude et conduit à parler d'une crise. Cependant ; nous sommes tenté de savoir ce que la jurisprudence et la doctrine nous disent.

Selon Georges VLACHOS ; le service public est l'une de manifestations essentielles de l'interventionnisme (G. ; VLACHOS ; cité par G. ; DUPUIS et M-J. ; GUEDON ; Droit administratif 3^{ème} édition ; Paris ; Armand colin ; 1991 ; p .424).

Le service public peut être appréhendé comme une activité d'intérêt général exercée par ou sous le contrôle de l'administration (**R. ; DENGI-SEGUI (Op.cit. ; p.157)**). L'une des notions plus controversées en Droit administratif ; peut être compris dans un sens organique ou dans un sens matériel.

Compris dans son sens organique ou concret ; l'expression désigne un ensemble d'agents et de moyens qu'une personne publique affecte à une même tâche (**J. ; RIVERO et J. ; WALLINE ; Droit administratif ; 19^{ème} édition ; paris ; Dalloz ; 2002 ; p.540**)

Dans son acception matérielle ou fonctionnelle ; cette expression souvent retenue par jurisprudence ; désigne une activité d'intérêt général que l'administration tend assumer (**J. ; RIVERO et J. ; WALLINE ; Op.cit. ; p.540**).

De ce qui précède ; il faut retenir que le service public est une mission ou une activité destinée à satisfaire un besoin d'intérêt général et ce dernier étant le dénominateur commun des tous les services publics ; il constitue leur noyau dur en ce sens que la satisfaction de l'intérêt général est la fin qui justifie l'existence d'un service public. L'autorité publique ayant créé un service public peut apprécier de manière discrétionnaire les exigences de l'intérêt général et exiger la prise en charge par elle la totalité du besoin à satisfaire ou laisser l'activité privée s'exercer librement à côté du service public (**J. ; RIVERO ; Droit administratif ; 13^{ème} édition ; Paris ; précis Dalloz ; 1990 ; p.558.**)

3.2 TYPOLOGIE DE SERVICE PUBLIC

L'introduction de la notion de service public dans le domaine socio-économique a provoqué la création d'une distinction entre deux catégories essentielles ; les services publics administratifs et les services publics industriels et commerciaux (**G. ; BRAIBANT ; Droit administratif Français ; Paris ; presses de la fondation nationale de sciences politiques et Dalloz ; 1984 ; p.145.**)

Il ya vingtaine d'années ; une troisième catégorie de services publics a été distinguée ; les services public sociaux. Mais cette notion ne s'est pas beaucoup développée (**P. ; GEORGES ; Notions essentielles ; Droit public ; 7^{ème} éd. ; Paris ; Sirey ; 1967 ; p.305.**)

3.2.1 LES SERVICES PUBLICS ADMINISTRATIFS (SPA)

Ce sont des services qui n'ont pas un objet d'activité industrielle ou commerciale ; qui ne sont pas financés par des prix ; par des recettes en provenant de la vente des produits et qui ne sont pas soumis à des objectifs de ou rentabilité ou d'équilibre financier (**G. ; BRAIBANT ; Op.cit. ; p.145.**)

Ils constituaient autrefois la quasi-totalité des services publics et ils en restent la grande majorité. On les appelle aussi parfois ; services publics proprement dits.

Cette catégorie est identifiable grâce aux textes relatifs à la création qui prennent soin de préciser la nature du service ainsi crée ; et en cas d'absence des textes ou dans le silence de la loi ; il est recouru à la méthode du faisceau d'indices (on analyse le but ; personne qui a créé ou qui gère le service ou mieux organisation ; droit appliqué ; source de financement). Si c'est la personne publique et le droit administratif est appliqué ; alors c'est le service public administratif. Le Service public administratif est marqué par une forte teneur de droit administratif ; il est intégralement soumis au régime de droit public tant pour son organisation que pour son fonctionnement.

Les usagers de SPA sont dans une situation légale et réglementaire définie par les lois et règlements du service (**A. ; De LAUBADERE ; Manuel de droit administratif ; 8^{ème} édition ; Paris ; LGDJ ; 1967 ; p.244.**)

3.2.2 LES SERVICES PUBLICS INDUSTRIELS ET COMMERCIAUX(SPIC)

Cette catégorie a été développée à partir d'une décision du Tribunal des Conflits en date du 22 Janvier 1921 ; dans l'affaire dite du « Bac d'ELOKA » (**T.C. ; 22janvier 1921 ; Société commerciale de l'Ouest africain ; G.A ; p.160**)

Ces services se caractérisent essentiellement par leur objet ; qui est d'exercer une activité à caractère Industriel ou commercial : ils achètent pour revendre ; ils transforment ; il s'agit en réalité de véritables entreprises de production ; de distribution ; de transport ; de crédit ; d'assurance ;...(**P. ; GEORGES ; Op.cit. ; p.308.**)

Comme les SPA ; les SPIC doivent leur qualification généralement aux textes. En cas de silence des textes ; un certain nombre d'indices permettent de déterminer la nature du service.

Les SPIC sont normalement soumis au droit commun et ils sont alimentés par des redevances payées par les usagers en contre partie de prestation reçue ; il revêt un caractère industriel et commercial ; et les usagers sont dans une situation de droit privé analogue à celle du client d'une entreprise privée ; les usagers qui sont entrés en rapport avec le service (achat d'un billet de chemin de fer ; souscription d'une police d'abonnement de Gaz...)

3.2.3 LES SERVICES PUBLICS SOCIAUX

Les services publics sociaux ont pour but l'intérêt social et ils sont essentiellement régis par le droit privé (**P. ; GEORGES ; Op.cit. ; P.309**). Cette catégorie ne s'est pas beaucoup développée depuis 1955 et leur problématique était posée dans l'Arrêt Naliato (**T.C. ; 22 janvier 1955 ; Naliato**).

Lorsqu'un service public a un but social ; il se rattache tantôt à l'une ; tantôt à l'autre des deux catégories selon les modalités de sa gestions.

3.3 REGIME JURIDIQUE DES SERVICES PUBLICS

Parler du régime juridique des services publics revient à explorer d'abord leurs modes de gestion qui doit être conforme d'une part aux principes régissant l'ensemble de l'action administrative à savoir la légalité et la responsabilité et ; d'autres part ; aux services publics ou lois de Rolland.

3.3.1 LES MODES DE GESTION DES SERVICES PUBLICS

On trouve depuis l'origine trois grandes modalités qui sont d'ailleurs demeurées les grandes formes d'organisation : la régie ; l'établissement public ; la concession (**A. ; De LAUBADERE ; Op.cit. ; P.212**)

- La régie est procédé qui consiste en une exploitation d'un service public directement par l'administration qui l'a créé (**G. ; DUPUIS et M-J. ; GUEDON ; Op.cit. ; p.434**). Elle constitue le mode normal de gestion des services publics ; et elle revêt deux formes : la régie simple ou directe et la régie intéressée.
- L'établissement public : à la différence de la régie ; l'établissement public est un service public doté de personnalité juridique (**R. ; DEGNI-SEGUI ; Op.cit. ; p.185**). C'est un mode de gestion des services publics caractérisé par le fait que le service ; tout en étant confié à un organisme public ; reçoit une certaine autonomie sous forme de personne morale.
- La concession des services publics quant à elle ; est un mode de gestion d'un service public dans lequel une personne publique (concedant) charge par un contrat une autre personne (concessionnaire) de faire fonctionner à ses risques et périls un service public ; en lui permettant de se rémunérer sur les usagers (**G. ; PEISER ; Droit administratif ; 14^{ème} éd. ; Paris ; Dalloz ; 1989 ; P.123**). On l'appelle encore investiture contractuelle.

3.3.2 LES PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE PUBLIC : LES LOIS DE LOUIS ROLLAND

Toutes les activités de services publics qu'elles soient exercées par des personnes de droit privé ou de droit public ; quel que soit leur caractère administratif ou commercial ; sont régies par certains grands principes. A cause de leur importance et généralité ; ils méritent pleinement d'être présentés en langue figurée ; comme étant les lois des services publics.

Ces principes dont Louis Rolland a mis l'existence en lumière méritent d'être listés : il s'agit du principe de mutabilité (ou adaptabilité) ; de continuité et d'égalité (**R. CHAPUS ; Droit administratif général ; T.2 ; 3^{ème} éd. ; Paris ; éd. Montchrestien ; 1987 ; p.449**). C'est le principe d'égalité qui fait objet de notre étude et qui nous exige un rebondissement.

4 LE PRINCIPE D'EGALITE DEVANT LES SERVICES PUBLICS

Ce principe n'est que l'application au domaine des services publics du principe général de l'égalité des citoyens devant la loi et les charges publiques. En ce qui concerne les usagers ; il s'applique tant aux charges du service qu'à son bénéfice : tout particulier ; dès lors qu'il remplit les conditions légales ; a le droit d'obtenir les prestations que le service fournit sans discrimination tenant à sa personne et sans que les tarifs puissent varier en fonction d'autres considérations que la différence de situation des utilisateurs ; ou de nécessité d'intérêt général. D'autre part ; l'aménagement pratique du service doit être tel que tous les usagers puissent y accéder.

Ce principe de l'égalité des usagers des services publics revêt un double aspect dans les modalités de sa mise en œuvre : égalité dans l'accès aux services publics et égalité de traitement au sein du service.

4.1 L'EGALITE DANS L'ACCES AUX SERVICES PUBLICS

C'est la première forme la plus élémentaire du principe de l'égalité qui régit le fonctionnement même des services publics. Il postule donc l'égalité entre les personnes devant bénéficier des prestations d'un même service. Ce sous principe concerne à la fois l'agent et l'utilisateur du service public.

Dans cette hypothèse ; l'égalité n'est profitable que pour les administrés qui se trouvent remplir les conditions prévues par les textes d'organisation et de fonctionnement de ce service (**G. ; BRAIBANT ; Op.cit. ; p.344**).

4.2 L'EGALITE DE TRAITEMENT AU SEIN DU SERVICE

Cette dernière constitue le second aspect du principe d'égalité devant les services publics que l'utilisateur(ou agent) effectif doit bénéficier. Il s'agit d'une égalité non seulement devant les prestations et les avantages que procure le service ; mais également devant les charges qu'il impose.

Le service public doit traiter ses usagers sur un pied de stricte égalité. L'administration ne saurait soumettre certains d'entre eux à un régime de traitement privilégié.

4.3 FONDEMENT DU PRINCIPE

Le principe d'égalité est un principe constitutionnel ; qui se trouve posé dans la constitution de la RD. Congo et dans plusieurs textes internationaux (**Art.1^{er} ; 2(1) ; 7 ; 10 DUDH ; art.2(1) ; 3 PIDCP ; art.2(2) PIDESC ; art .2 ; 3 de la Charte Africaine des droits de l'Homme et des Peuples et art.11 ; 12 et 13 de la Constitution du 18 février 2006 et art.8 du statut de carrière de la fonction publique en RD. Congo**).

L'égalité impose seulement qu'à des situations (ou catégories) semblables soient appliquées les mêmes règles. Une différence de traitement est possible ; mais doit être soit justifiée par des situations non semblables ; soit l'intérêt général l'exige ; et ne doit pas être incompatible avec la finalité de la loi.

5 MISE EN ŒUVRE DU PRINCIPE D'EGALITE DEVANT LES SERVICES PUBLICS : REFLEXIONS CRITIQUES SUR LES PRESTATIONS DE LA SNEL

Dans le cadre de notre étude ; il nous est nécessaire de présenter d'abord la SNEL ; analyser aussi la réglementation du service de la SNEL envers ses abonnés et enfin le concilier avec les prestations de la SNEL.

5.1 PRESENTATION DE LA SNEL

La SNEL fut créée le 16 mai 1970 par l'Ordonnance-loi n° 070/003(**O.L n° 070 /033 du 16 mai 1970 portant création de la SNEL « In moniteur Congolais » ; n° 19 du 1^{er} octobre 1970**) qui a pris soin de déterminer les objectifs lui assignés afin de mieux matérialiser la gestion d'une activité d'intérêt général tant que service public. C'était dans le cadre de répondre de son objet social ; que l'Etat avait mis en service le 24 novembre 1979 le barrage d'Inga I pour permettre à la société de produire ; de transporter et de distribution de l'énergie électrique et matérialiser la volonté de l'Etat de s'assurer le contrôle direct très utile pour le développement socio-économique du Pays. A ce jour ; le service public d'électricité est confié à la SNEL en tant que Société de l'Etat régie par la loi cadre sur les entreprises publiques et l'Ordonnance n° 78/196 du 5 mai 1978.

Il convient de préciser que la SNEL est une Société d'Etat dotée d'une personnalité juridique c'est-à-dire qu'elle jouit d'une autonomie financière ainsi que d'un patrimoine et une autonomie de gestion.

Partant des critères d'identification d'un service public exposés précédemment ; la SNEL est un SPIC ; en ce sens qu'elle a pour objet la production du courant ; le transport et distribution ; et ses ressources proviennent des redevances payées par les usagers (abonnés) en contrepartie de prestations reçues ; elle fonctionne dans les conditions similaires à une entreprise privée ; et donc la SNEL est soumise au droit commun(droit privé) ; les usagers sont dans une situation contractuelle.

5.2 DE LA REGLEMENTATION DU SERVICE DE LA SNEL ENVERS SES USAGERS (ABONNES)

Il existe des dispositions légales ou réglementaires par rapport au service que la SNEL doit rendre aux usagers. Certaines de ces dispositions sont contenues dans le règlement d'exploitation de la SNEL ; le contrat de fourniture d'énergie électrique entre la SNEL et le client (abonné).L'art.1^{er} du contrat de fourniture d'énergie électrique en Moyenne Tension précise que la SNEL s'engage à fournir au client et ce dernier s'engage à acheter à la SNEL toute énergie électrique nécessaire pour les besoins de ses installations ; et il en découle aussi les obligations et droits de la SNEL mais aussi ceux des abonnés(**SEKA BUHORO BAHINYAZA ; Note de conseil exécutif n° 00497/B.2/81 ; Kinshasa ; le 13 avril 1981 ; In cahier des charges de distribution publique d'électricité**).

5.3 LE PRINCIPE D'EGALITE DANS LES PRESTATIONS DE LA SNEL

Dans ce point ; il est question pour nous de présenter les différents abus de la SNEL ; dans le centre commercial de Kavumu ; découvrir les garanties de protection de consommateurs d'électricité à KAVUMU avec inspiration d'ordre jurisprudentiel.

5.3.1 LES ABUS DE LA SNEL DANS LE CENTRE COMMERCIAL DE KAVUMU

Les prestations de la SNEL dans le centre commercial de KAVUMU sont emailées par plusieurs abus. La SNEL ne respecte pas ses obligations dans la fourniture de l'énergie électrique. Plusieurs violations s'observent dans la facturation ; le délestage et les lignes spéciales.

Dans la facturation par exemple ; plusieurs irrégularités sont à remarquer ; d'abord ; il ya non-conformité aux arrêtés (textes en vigueur) ; c'est-à-dire au cadre juridique de la tarification d'électricité. Il s'agit de l'Ordonnance Loi n° 83-026 du 12 septembre 1983 portant modification du décret-loi du 20mars 1961 sur les prix ; qui à son article 3 dispose que « la fixation du prix de l'électricité relève du ministère de l'économie » ; de l'arrêté n° 010/CAB/MINIP/98 du 28 avril 1998 portant fixation des tarifs Basse-Tension domestique du secteur hydroélectrique(qui est applicable à l'Est de la RDC). En suite ; les recours exagérés aux facturations forfaitaires ; or ; le forfait ; n'est pas un paiement équilibré et cela pose de sérieux problèmes aux abonnés et parfois la SNEL facture en cas de coupure.

Le délestage n'est pas réglementé dans la pratique ; parfois ; il est prolongé dans certains quartiers (ou avenues) ; sans justifications objectives. Il en est de même pour des lignes spéciales ; où une catégorie d'abonnés semblent être privilégiée par rapport à d'autres ; et cela débouche sur une discrimination entre usagers d'un même service public. Ainsi ; nous pouvons dire que ces abus de la SNEL violent principalement le droit à l'égalité(ou la non-discrimination) et le droit d'accès à l'énergie électrique.

- De la violation du droit à l'égalité : la notion de discrimination englobe d'ordinaire les cas dans lesquels un individu ou un groupe se voit ; sans justification adéquate ; moins bien traité qu'un autre ; même si la convention ne requiert pas le traitement plus favorable (**CEDH. ; 28mai 1985 ; Abdu Aziz ; Cabales et Balkand Ali ; A.98 ; §.82 ; CEDH ; 23 juillet 1968 ; Affaire linguistique Belge ; GACEDH ; n° 8 ; §.10 ; CED ;23 nov.1983 ; Van der Mussels ; A.70 ; §46 ; Rasmussen ; préc ; §34ets ; Fredin ; 18 fév.19991.A.192 ; §.60 ; RUDH ; 1992 ; 9 ; chron.F.Sudre.**) ; En effet ; les prestations de la SNEL à KAVUMU sont discriminatoires ; et cela se prouve par sa facturation ; le délestage. Dans la tarification faite par la SNEL ; cette discrimination s'observe selon qu'on est à l'Ouest ou à l'Est de la RDC ; pourtant c'est le même service public ; surtout celle qui est en vigueur dans le centre commercial de KAVUMU par rapport à d'autres parties du territoire national n'est pas justifiée de manière objective et raisonnable ; et n'obéit pas au principe de proportionnalité.
- **De la violation du droit d'accès à l'énergie** : le service public d'électricité a pour objet de garantir l'approvisionnement en électricité dans le respect de l'intérêt général. Ce service public doit être géré dans le respect strict des principes d'égalité ; de continuité ; d'adaptabilité et dans des meilleures conditions de sécurité ; de qualité ; des couts ; de prix d'efficacité économique ; sociale et énergétique. Cet accès à la fourniture d'électricité doit ; dans la conception de service public ; être offert à tous les usagers domestiques dans les conditions d'égalité de traitement. Le droit d'accès à l'énergie tel que consacré par la constitution de la RDC voudrait que l'électricité ; les installations et les services soient d'un cout abordable pour tous (**Art.48 de la constitution de la RD. Congo du 18fév.2006**).

Cependant à KAVUMU ce n'est pas le cas ; les abonnés ne cessent de plaindre de cette attitude exorbitante de la facture ; et cela prouve combien la SNEL a failli à sa mission principale dans le centre commercial de KAVUMU. Elle cause d'énormes préjudices aux consommateurs ; et compromet la réalisation des autres droits garantis (droit à la santé ; droit à l'éducation ; droit à l'alimentation ; droit à l'eau ;...)

Ces différents préjudices causés aux consommateurs par la SNEL ; peut engager sa responsabilité et même de l'Etat pour manque de protection des consommateurs (abonnés) ; conformément au Code Civil Congolais Livre III (**Art.258 ; 259 du CCL III**) et surtout qu'il doit garantir l'applicabilité des instruments juridiques tant nationaux qu'internationaux pour le bien être de la population et veiller à ce que ces instruments ne soient violés ni par lui-même ni par des tiers pour bâtir un Etat de droit en mettant en œuvre des politiques respectueuses des droits économiques ; sociaux et culturels.

De cd fait ; les instances judiciaires doivent jouer un rôle dans la protection de droit des consommateurs ; elles doivent leur ouvrir la voie de confronter le système « dominant-dominé » afin d'aboutir à une réelle transformation sociale ; en mettant en place un nouvel ordre juridique.

6 CONCLUSION

Nous voici au terme de notre étude qui a porté sur « l'égalité de traitement des usagers des services publics ; Cas des abonnés de la société nationale d'électricité « SNEL » dans le centre commercial de Kavumu » et dont il nous revient pour le moment d'en esquisser les conclusions.

Le principe d'égalité qui n'est que l'application ; au domaine des services publics du principe général de l'égalité des citoyens devant la loi ; a une portée très générale et qui suppose un traitement égal des usagers se trouvant dans une même catégorie ; et cela ; tant dans l'accès qu'au sein du service public. Cependant ; la discrimination entre les usagers du service public peut être admise pour des raisons d'intérêt général ; de la loi ; ou des différences de situations (catégories différentes). Dans l'analyse de notre objectif principal qui était de confronter l'esprit du principe dans son aspect théorique à un cas pratique qui est la SNEL ; nous avons constaté que le principe est violé dans les prestations de la SNEL .Plusieurs abus s'observent dans les prestations envers ses abonnés et surtout dans la tarification et la facturation. Le tarif applicable à l'Est de la RDC rend très cher le courant à KAVUMU ; à la suite de la surfacturation qui s'observe ; même en cas de coupure et ce la viole aussi le droit d'accès à l'énergie électrique.

D'autres abus s'observent dans l'organisation des lignes spéciales et délestage ; où nous avons remarqué une discrimination entre abonnés. Le délestage et lignes spéciales ne sont pas conformes au règlement de distribution de l'énergie électrique.

En outre ; nous avons constaté que les pouvoirs publics semblent abandonner les abonnés de la SNEL ; car l'Etat doit jouer un rôle important dans la protection des consommateurs. Il doit mettre en place un système légal et réglementaire efficace qui soit conforme aux instruments juridiques tant nationaux qu'internationaux. Il ne suffit pas de proclamer un droit sans le protéger ; car un droit proclamé mais sans mécanisme de protection n'est qu'un droit théorique voire illusoire.

Ainsi ; pour bien assainir ce domaine très capital pour un bon développement socio-économique du pays nous suggérons :

- A l'Etat de prendre ses responsabilités pour protéger les consommateurs de l'énergie électrique dans le centre commercial de Kavumu ;
- A la SNEL d'éviter la surfacturation de l'énergie électrique et d'appliquer un tarif unique sur toute l'étendue du territoire ; afin de juguler la discrimination entre abonnés ;
- Aux abonnés d'exiger à la SNEL de rendre public le règlement d'exploitation de la SNEL ; car étant conscients de leurs droits ; ils auront plus de chances de les faire respecter et de respecter ceux de cette société.

REMERCIEMENTS

Merci et bravo à tous les promoteurs et protecteurs de droits de consommateurs congolais en général qui travaillent avec acharnement pour défendre les droits de ces marginalisés et mettre fin au système « dominant-dominé » qui émaille certaines structures. Leur activité est le support de ce travail et par leur disponibilité, ils l'ont rendu possible.

REFERENCES

- [1] Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ; adoptée et proclamée par l'Assemblée Générale dans sa résolution 217(III) du 10 décembre 1948 ; Bulletin officiel 1949.
- [2] La charte Africaine des droits de l'Homme et des peuples (Nairobi ; juillet 1981) ; ratifiée par la RDC le 20 juillet 1987 ; et publiée au J.O ; numéro spécial de Septembre 1998.
- [3] Pacte International relatif aux Droits Civils et Politiques (New York) : adopté et ouvert à la signature ; à la ratification et à l'adhésion par l'Assemblée Générale dans la résolution 2200 A(XXI) du 16 décembre 1966 ; entrée en vigueur: le 23 mars 1976 ; conformément aux dispositions de l'art.49 ; ratifié par la RD. Congo le 1^{er} nov.1976 ; et publié au J.O numéro spécial du 9 avril 1999.
- [4] Pacte International relatif aux Droits Economiques ; Sociaux et Culturels : adopté et ouvert à la signature ; à la ratification et à l'adhésion par l'Assemblée Générale dans la résolution 2200 A(XXI) du 16 déc.1966 ; entré en vigueur : le 3 janvier 1976 ; conformément aux dispositions de l'art.27 ; ratifié par la RDC le 1^{er} nov.1976.

- [5] Arrêté du ministre de l'économie n°004/CAB/MMENIPME/96 du 07 fév.1996 créant un comité interministériel de suivi des prix et des tarifs de vente d'eau potable et d'électricité(COSU).
- [6] Arrêté ministériel n° 010/CAB/MENIP/98 du 28 avril 1998 ; portant fixation des tarifs de vente d'énergie électrique par la SNEL pour ses abonnés an Basse-Tension ; modifié par l'arrêté n° RCD/DPT-EPIC/016/2001 du 09 septembre 2001.
- [7] Décret-loi du 20 mars 1961 sur le prix.
- [8] La constitution de la RDC ; du 18 fév.2006 ; publiée au J.O ; 47^{ème} année ; n° spécial 2006.
- [9] Ordonnance –loi n°83-026 du 12 septembre 1983 portant modification du décret-loi du 20 mars 1961 sur les prix.
- [10] Statut de carrière de la fonction publique en RDC ; du 17 juillet 1981.
- [11] BRAIBANT ; G. ; Le droit administratif Français ; Paris ; presses de la fondation nationale des sciences politiques et Dalloz ; 1984.
- [12] CHAPUS ; R. ; Droit administratif général ; T.2 ; 2^{ème} ; 3^{ème} ; 4^{ème} ; 11^{ème} et 12^{ème} édition ; Montchrestien ; 1987.
- [13] De LAUBADERE ; A. ; Manuel de droit administratif ; 8^{ème} éd. ; Paris ; LGDJ.1967.
- [14] De LAUBADERE ; A. ; Traité élémentaire de droit administratif ; 2^{ème} éd. ; Paris ; Dalloz ; 1967 .
- [15] DEGNI-SEGUI ; R. ; Droit administratif général ; Abidjan ; 1990.
- [16] DUPUIS ; G.et GUEDON ; M-J. ; Droit administratif ; 3^{ème} éd. ; Paris ;Armand Colin ; 1991.
- [17] FRAISSEIX ; P. et VALETTE ; J-P. ; Précis de droit public ; Paris ; PUF ; 2000.
- [18] GEORGES ; P. ; Notions essentielles de droit public ; 7^{ème} éd. ; Paris ; Sirey ; 1989.
- [19] PEISER ; G. ; Droit administratif ; 14^{ème} éd. ; Paris ; Dalloz ; 1989.
- [20] RIVERO ; J.et WALINE ; J. ; Droit administratif ; 19^{ème} éd. ; Paris ; Dalloz ; 2002.
- [21] RIVERO ; J. ; Droit administratif ; 13^{ème} éd. ; Paris ; Dalloz ; 1990.
- [22] SUDRE.F. ; Droit européen et international des droits de l'homme ; 6^{ème} éd. Refondue ; PUF ; Paris ; 2003.
- [23] SUDRE.F. ; Convention européenne des droits de l'homme ; 2^{ème} éd. ; France ; PUF ; 1990.