

Communiqué de presse

Tanger, le 26 novembre 2015

Amendis informe sur l'état d'avancement des mesures d'urgence annoncées le 30 octobre dernier par les autorités.

Suite aux réclamations sur la cherté des factures d'Eau et d'Electricité concernant certains quartiers de la ville de Tanger, une commission spéciale désignée par les autorités, en étroite collaboration avec Amendis, a préconisé un ensemble de mesures pour répondre aux sollicitations de la population.

Amendis tient à informer, dans ce communiqué sur l'avancement de la mise en œuvre de ces 8 mesures spécifiques.

5 mesures sont déjà mises en œuvre et pleinement effectives.

Pour les 3 mesures : leur mise en œuvre est très largement avancée et sera pleinement effective dans les deux mois à venir.

1. Révision des factures des mois de Juillet à Octobre 2015

Rappel important : la révision des factures n'est en aucune façon liée à des erreurs de facturation, mais résulte d'un ajustement tarifaire décidé à posteriori par les autorités déléguées en application de la directive interministérielle sur les compteurs collectifs.

La mise en œuvre de cette mesure est terminée : 102 000 factures ont été recalculées, générant une baisse en moyenne de 30%.

2. Lancement de l'opération de l'avis de passage de lecture

La mise en œuvre de cette mesure est terminée : les avis sont distribués depuis le 30 octobre.

Amendis a, de façon volontaire, démarré aussi une information avec SMS, après lecture, à partir du 16 Novembre.

3. Responsabilisation des chefs d'agence de l'ensemble de l'opération de la facturation

La mise en œuvre de cette mesure est aux trois quart terminée :

- La majorité des chefs d'agence et chargés de clientèle ont été réaffectés
- 10 chargés de clientèle et 21 releveurs supplémentaires ont été recrutés
- Le diagnostic des infrastructures et l'identification des locaux ont été établis, et les aménagements nécessaires sont entrepris.

4. Raccordement des compteurs individuels supplémentaires et dans l'impossibilité technique mise en place du système des compteurs collectifs

Rappel important : la décision de raccordement de compteurs personnels ainsi que d'individualisation des consommations collectives relève des communes, et non d'Amendis. Les autorités ont accordé à ce jour cette facilité au profit de 12 500 clients.

La mise en œuvre de cette mesure est terminée

- Plus de 12 000 clients ont bénéficié de l'application de la disposition sur le recalcul de factures collectives
- Près de 330 repiquages (installation de compteurs individuels) ont été effectués à ce jour

5. Mise à la disposition des clients, qui ne dépassent pas les tranches sociales, des compteurs d'Electricité prépayés afin de leur permettre de maîtriser leurs consommations

La mise en œuvre de cette mesure est terminée. L'ensemble des informations et procédures de passage à des compteurs prépayés a été mis à disposition des clients en agences. Aucune demande n'a encore été reçue à ce jour.

6. Création d'une cellule permanente pour analyser et contrôler les factures avant l'encaissement

La mise en œuvre de cette mesure a été effectivement lancée, et sera terminée dans un délai de deux mois, afin que chaque agence soit dotée de cette cellule.

Dans l'attente, la cellule centrale, déjà existante, est renforcée avec le recrutement de 6 agents de contrôle, et prend déjà en charge l'examen de la facturation du mois d'octobre 2015.

7. Création d'un guichet réclamation au sein de toutes les agences avec possibilité d'accéder à une commission spéciale d'arbitrage en cas de désaccord

La mise en œuvre de cette mesure est terminée s'agissant de la mise en place des guichets, qui sont effectivement créés et signalés dans les agences

La commission d'arbitrage est mise en place au Service Permanent de Contrôle qui reçoit les réclamations des clients et les traite avec Amendis

8. Interdiction de procéder aux coupures durant le Vendredi, Samedi et Dimanche et pas avant l'envoi de 2 avis de coupure

La mise en œuvre de cette mesure est terminée ; cette disposition est pleinement effective depuis le 23 octobre.

Toutes les procédures retenues à Tanger ont été aussi déclinées dans la ville de Tétouan.

Par ailleurs, Amendis a retenu en plus des mesures de la commission, une série d'actions complémentaires et d'accompagnement telles qu'une forte communication interne, une mobilisation très importante des collaborateurs, une série de décisions relatives à l'organisation de l'entreprise, une relation très soutenue avec les associations ainsi que par une communication clientèle ciblée (affiches, flyers, SMS, informations, etc...).