

Guide pratique du Client



SOMMAIRE

P 4

Bienvenue

P 5

Règlement de services

P 21

Nos engagements de services

P 27

Nos services

P 39

Écogestes

P 45

Nous contacter

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Nous sommes ravis de vous compter parmi nos clients et vous remercions de votre confiance.

Nous nous engageons à vous offrir un service de qualité, qui répond à vos attentes.

Pour plus d'informations, nous vous remettons, en complément de votre contrat d'abonnement, les règlements des services d'Eau, d'Assainissement Liquide et d'Électricité, extraits du Cahier des Charges établi par l'Autorité Déléguée, qui définissent les obligations mutuelles d'Amendis Tétouan et du client.

Par ailleurs, vous trouverez dans le kit présent, des informations sur l'ensemble de nos services ainsi que des conseils pour vous aider à mieux maîtriser vos consommations et comprendre vos factures.

Nos chargés de clientèle en agence et au Centre Service Clients sont à votre disposition pour recueillir vos suggestions et répondre à vos attentes.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos meilleures salutations.

Votre responsable d'agence.

Pour plus d'informations,
Consultez nos chargés de clientèle en agence
Ou appelez « Amendis Direct » au

08020 08000

7J/7 • 24H/24

Règlement de services





RÈGLEMENT DE SERVICES

OBJET

Le présent document reprend les principales dispositions prévues par les cahiers de charges qui définissent les obligations en matière de relation clientèle principalement pour les clients particuliers.

BRANCHEMENT AUX RÉSEAUX

Les principales étapes de la demande de branchement pour les clients particuliers se résument comme suit :

1. La liste des documents requis est disponible en agence et est affichée ;
2. Lors du dépôt du dossier complet, le Déléгатaire devra remettre au client un reçu qui précise le délai maximal d'établissement du devis ;
3. Le Déléгатaire est tenu de communiquer au demandeur le devis de branchement dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date où le dossier sera considéré complet ;
4. A l'exception des cas où une extension du réseau est nécessaire, les travaux de branchement sont exécutés dans un délai de 12 jours ouvrables à compter de la date du paiement du devis et sous réserve de l'obtention des autorisations de travaux sur voirie délivrée par les Autorités Compétentes. Dans le cas où une extension est nécessaire, le Déléгатaire devra en informer le client avant encaissement du devis en lui précisant les délais nécessaires à la réalisation des travaux d'extension, et dans ce cas les délais de branchements sont de 12 jours

ouvrables augmentés de la durée des travaux d'extension.

Le montant du devis de branchement est valable trois (03) mois à partir de sa date d'émission. Une fois ce délai passé, et à défaut de paiement par le client, une actualisation du devis doit être faite. Le Déléгатaire est tenu de respecter la durée de validité du devis.

Il est bien entendu que le Déléгатaire devra tout mettre en œuvre pour informer les clients sur les conditions, la composition et le détail de la facturation du devis aussi bien lors de la transmission du devis qu'à travers un affichage des informations au niveau de ses agences commerciales.

Par ailleurs, en cas où l'abonné demandeur a des arriérés de paiement vis-à-vis du Déléгатaire, celui-ci se réserve le droit de ne donner suite à la demande de branchement d'un autre local qu'après paiement des arriérés ou accord sur leur règlement.

Le Déléгатaire et l'Autorité Déléгante peuvent mettre en place des conditions particulières de paiement (facilités de paiement) arrêtées en commun accord concernant les participations et les contributions. Ainsi, en cas de facilités de paiement accordées, les échéances échues devront être incorporées aux factures de consommation de l'abonné concerné.

Pour les clients ne faisant pas l'objet d'un devis type ou à qui un forfait est proposé, une fois les travaux achevés une facture définitive devra obligatoirement être établie sur la base des coûts réels constatés lors de la réalisation

du branchement et ce conformément aux dispositions des cahiers des charges concernés et communiquée au client pour solder son compte.

CAS DES BRANCHEMENTS SOCIAUX :

Un traitement spécifique devra être accordé aux opérations de branchements de masse pour lesquelles le Déléгатaire est appelé à promouvoir la commercialisation des branchements par des moyens adaptés au contexte de chaque opération. Les conditions et délais de branchement seront arrêtés en commun accord avec l'Autorité Déléгante.

ABONNEMENTS

L'abonnement est matérialisé par la signature d'un contrat d'abonnement individuel dans le respect des clauses relatives à la souscription de la police d'abonnement et au paiement de la provision. Les principales étapes de souscription d'un contrat d'abonnement se résument comme suit :

1- Demandes d'abonnement

Les dossiers des demandes d'abonnement sont traités au niveau des agences commerciales du Déléгатaire (agences multiservices) et font l'objet d'un reçu du dépôt de la demande daté lequel est remis au demandeur. Le contrat d'abonnement est souscrit à n'importe quelle agence commerciale du Déléгатaire (agence de rattachement, agence mobile, ...).

Préalablement à tout nouvel abonnement, le demandeur doit obligatoirement s'acquitter de ses arriérés exigibles non réglés s'il est déjà client du Déléгатaire. Si des arriérés figurent sur l'adresse du logement objet de l'abonnement et qui ne se rapportent pas à la période où le dit logement est loué ou acquis par le demandeur, le Déléгатaire a

l'obligation de donner suite à la demande d'abonnement. En aucun cas, le demandeur ne peut être obligé de payer les arriérés de paiement dont il n'est pas responsable ou qui concernent un autre abonné sauf le cas des fonds de commerce. Il est bien entendu que le Déléгатaire fera la distinction entre la personne morale et la personne physique.

Pour tout nouvel abonnement, le Déléгатaire ne posera pas le compteur si l'accessibilité à ce compteur n'est pas assurée 24h/24 et 7j/7 et ce pour permettre la lecture régulière et les interventions de maintenance.

Il est bien entendu que le Déléгатaire s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux sur le type d'abonnement à souscrire en lui présentant les renseignements nécessaires sur le tarif adapté à son mode de consommation, le compteur à mettre en place, le choix de la puissance (BT ou MT),..., et les modes de paiement. Il attirera l'attention du client sur les modalités de facturation de la consommation fixés conformément à la réglementation en vigueur, et d'une manière plus générale sur les habitudes de consommation à adopter et les mesures d'économie de l'énergie et de l'eau. Ces informations doivent être affichées au niveau de toutes les agences.

2- Établissement du contrat et de la facture d'abonnement

Lors de la souscription du contrat, le Déléгатaire demande le nom et le cas échéant la raison sociale du titulaire. Ces informations sont reprises sur les factures qui mentionnent le titulaire du contrat. Le contrat de fourniture d'eau et d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison

considéré, et l'énergie et l'eau distribuées à ce titre ne doivent pas être cédées à des tiers, même gratuitement.

Préalablement à l'établissement du contrat, le Déléguataire s'assure que :

- le contrat sera établi pour un type d'abonné, un local et un usage donné ;
- le tarif à appliquer correspond au type d'abonné et à l'usage du local ;
- le montant de la provision sera correctement défini selon le calibre du compteur accordé et le type d'usage.

Par ailleurs, si le client décide de changer l'usage ou le type pour lequel le contrat lui a été souscrit, il devra contracter un nouvel abonnement correspondant à son usage. Il est bien entendu que le client devra également s'acquitter des participations correspondantes le cas échéant. Dans ce cas, le Déléguataire devra veiller à l'adéquation entre le tarif, l'usage et le type d'abonnement. Lors de la souscription du contrat d'abonnement, l'abonné doit s'acquitter auprès du Déléguataire des frais suivants :

- Montant de la provision :

Il est demandé au client le paiement d'une provision valorisée TTC au tarif en vigueur dont le montant est défini selon le calibre du compteur. Cette provision ne peut être productive d'intérêts et doit être remboursée à l'expiration de l'abonnement après déduction des sommes dont l'abonné serait redevable. Le montant de la provision est calculé conformément aux dispositions des cahiers des charges :

> Pour l'électricité:

L'équivalent de :

- 60 heures d'utilisation de la puissance en fonction du calibre maximum du compteur pour l'éclairage privé, l'usage domestique et l'éclairage patenté, exprimées en kWh ;

Pour les branchements provisoires, le montant de la provision est identique à celui demandé pour un abonnement force motrice ou moyenne tension selon les cas et peut être révisable selon la consommation.

Pour les contrats provisoires pour logements, kiosques, locaux commerciaux etc. le montant de la provision est équivalent à 200 heures d'utilisation de la puissance souscrite selon l'usage.

> Pour l'eau potable :

Il représente, pour un diamètre du compteur inférieur ou égal à 20 mm, la valeur T.T.C. de 30 m³ d'eau calculée selon les tranches de consommation en vigueur et en incluant les redevances d'assainissement. Si le diamètre du compteur est supérieur à 20 mm, le montant de la provision est augmenté proportionnellement au carré du diamètre du compteur.

- Les frais de mise en service :

La souscription d'un nouvel abonnement donne lieu à perception, par le Déléguataire, de frais de mise en service exigibles à la signature de la police d'abonnement.

Les frais de mise en service intègrent forfaitairement :

- Les frais afférents au déplacement d'un agent pour la pose et la dépose du compteur (cas d'un nouveau compteur), ou pour le constat de l'index de départ

(cas d'une mutation sans changement de compteur) ;

- Les frais techniques de mise en service ;
- Les frais de gestion du dossier.

Le Délégué est tenu de poser de préférence un compteur avec index de départ nul (0), dans le cas d'un nouveau branchement. En cas de mutation, l'index de départ devra être constaté autant que possible contrairement avec le demandeur ou son représentant sinon un avis précisant l'index de départ devra être déposé à l'abonné.

Le montant des frais de mise en service est fixé annuellement par référence aux frais de pose et de dépose de compteur. Il s'élève ainsi, au 1^{er} janvier 2016, à 64,44 DH HT pour l'électricité basse tension et 60,24 DH HT pour l'eau potable pour un compteur de calibre inférieur à 40 mm.

- Les frais de dossier d'abonnement et le timbre fiscal :

Les frais de dossier d'abonnement (coût de la police) et le timbre fiscal sont dus par l'abonné à la signature de la police d'abonnement. Les frais de dossier d'abonnement peuvent être révisés en début de chaque Année Contractuelle par l'Autorité Déléguée sur proposition du Délégué.

- Les frais de timbre :

Les frais de timbres ne sont exigibles que dans le cas de paiement en espèces.

Ainsi, dès paiement de la provision et des frais cités précédemment, le contrat d'abonnement est établi en deux exemplaires, dont un est remis à l'abonné.

3- Délais

La satisfaction de la demande d'abonnement par la pose du compteur doit être assurée dans les délais ci-après si le branchement existe, sauf en cas de force majeure, de refus de l'Autorité Déléguée ou de la Commune concernée ou en cas d'installations intérieures non conformes à la réglementation en vigueur (accessibilité, vétusté,...) :

- Au plus tard le prochain jour ouvrable (24 heures) suivant la souscription du contrat d'abonnement;
- Ce délai est augmenté de 48 heures ouvrables dans les cas nécessitant une intervention du Délégué (vérification, résiliation, etc.).

Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an, il est renouvelé tacitement par périodes annuelles jusqu'à sa résiliation par l'une des parties conformément aux dispositions de l'Article de résiliation.

4- Abonnements provisoires (spéciaux)

Les contrats d'abonnements provisoires sont établis pour les clients qui en ont fait la demande dans les conditions prévues dans les cahiers des charges électricité et eau potable se rapportent à des activités de durée limitée dans le temps : (Chantiers de travaux, kiosques saisonniers, foires, fêtes foraines, guirlandes, fêtes, ...).

Pour le cas des chantiers de travaux, ces contrats sont accordés pour une durée maximale de 12 mois, renouvelable à la demande écrite de l'abonné jusqu'à achèvement des travaux.

Le Délégué est appelé à assurer un suivi rigoureux de ces contrats provisoires et veiller à leur régularisation.

TARIFICATION MULTI-FOYERS

Les modalités d'octroi de la tarification multi-foyers sont régies par la décision de l'Autorité Délégante en application de la circulaire du Ministère de l'Intérieur portant la référence 11/2014. Le Délégitaire est tenu de promouvoir en priorité le raccordement par des compteurs individuels pour permettre aux abonnés une meilleure maîtrise de leur consommation et une facturation de leur propre consommation aux tranches correspondantes.

Cette tarification est accordée à titre exceptionnel dans l'ancienne médina et les quartiers non structurés tels qu'ils figurent dans la liste arrêtée avec les Autorités et ce lorsque les conditions techniques de mise en place de compteurs individuels additionnels est impossible.

Dans le cas où un abonné bénéficie de la tarification multi-foyers, il bénéficie du nombre de tranches correspondant au nombre de familles alimentées par ledit compteur. Ainsi, en cas de changement du nombre de foyers, l'abonné doit en informer le Délégitaire en conséquence. S'il s'avère que, suite à une vérification effectuée par le Délégitaire, le nombre de foyers alimentés effectivement par le compteur est inférieur, la tarification spécifique devra être retirée à l'abonné et les mêmes dispositions appliquées pour les fraudes pourront lui être appliquées.

COMPTEURS A PRÉPAIEMENT

Les compteurs numériques à prépaiement pourront être installés chez les abonnés à usage domestique basse tension à leur demande à la place des compteurs conventionnels.

Le Délégitaire prend à sa charge la fourniture et la pose des compteurs à prépaiement et du clavier déporté, si nécessaire. Le Délégitaire entretient à ses frais les compteurs à prépaiement.

Il est institué un tarif à prépaiement pour une puissance inférieure à 3 kilowatt. Le tarif est arrêté à la date de mise en vigueur à 1,2607 dh/TTC/kWh, ce tarif est appliqué aux abonnés dont la consommation mensuelle reste inférieure ou égale à 150 kWh par mois. Ce qui correspond à 3 recharges de compteurs au prix de 60 dh chacune.

Au-delà d'une consommation dépassant les 150 kWh/mois correspondant à la tranche sociale, le tarif à appliquer sera de 1,4389 dh TTC/kWh à la date de mise en vigueur du Contrat révisé.

Le Délégitaire mettra en place un réseau de recharge des compteurs : les abonnés pourront acheter des recharges de 60 dirhams dans les agences commerciales d'Amendis et dans les agences mobiles. D'autres modes de recharge seront mis, progressivement, à la disposition de la clientèle.

RÉSILIATION

La résiliation du contrat d'abonnement peut intervenir à toute époque soit à la demande de l'abonné soit à l'initiative du Délégitaire.

1- Résiliation du contrat par l'abonné :

L'abonné peut résilier son ou ses contrats d'abonnement à tout moment et sans pénalités. La demande de résiliation fait l'objet d'un reçu daté émis par le Délégitaire au Client. Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation effective de son contrat. Elle prend effet à la date de la demande de résiliation du client, puis un arrêt du compte du client

est effectué après la relève du dernier index enregistré, dépose du compteur et le versement par client de toutes les sommes dont il reste redevable ou le remboursement du solde créditeur le cas échéant.

Une fois la facture d'arrêt de compte est établie, et si le compte de l'abonné est créditeur, l'abonné est remboursé, quel que soit le type de compteur permanent ou provisoire et sans conditions préalables :

- En espèces si le montant du solde créditeur ne dépasse pas 2000 DHS dans un délai ne dépassant pas 48 heures ;
- Par virement bancaire ou par chèque si le montant du solde créditeur dépasse 2000 DHS ou si le client est une personne morale dans un délai ne dépassant pas 12 jours ouvrables.

La résiliation du contrat d'abonnement, matérialisée par la dépose du compteur, doit être réalisée dans un délai de 48 heures maximum à compter de la date de demande de résiliation de l'abonné, sauf cas de compteur inaccessible.

2- Résiliation du contrat par le Délégitaire :

La résiliation du contrat d'abonnement ne peut intervenir à l'initiative du Délégitaire que dans les cas énumérés ci-dessous :

- En cas de non-paiement par l'abonné de toute somme due au Délégitaire au titre du contrat d'abonnement concerné, ou même à titre de fournitures ou travaux effectués à des adresses occupées, ou antérieurement occupées, par l'abonné. La résiliation intervient d'office après une suspension de l'alimentation d'un (1) mois,
- Le Délégitaire peut résilier le contrat en cas de non-respect par l'abonné d'une de

ses obligations après une mise en demeure comportant un délai de 15 jours calendaires pour exécuter l'obligation en souffrance restée sans suite.

Dans les cas ci-dessus, le Délégitaire mettra ainsi en demeure par écrit l'abonné pour régulariser sa situation dans un délai 15 jours calendaires sous peine de procéder à la résiliation du contrat. Passé ce délai et sans règlement ou exécution de l'obligation en souffrance de l'abonné, le Délégitaire notifiera à l'abonné la résiliation de son contrat par courrier simple.

Si le client souhaite bénéficier à nouveau des fournitures d'eau et d'électricité, il devra souscrire un nouveau contrat d'abonnement. A défaut, toute appropriation d'eau ou d'électricité en dehors d'un contrat d'abonnement est considérée comme un acte frauduleux.

Dans ces cas, l'abonné ne pourra pas engager la responsabilité du Délégitaire pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture suite à une résiliation du Contrat.

Le Délégitaire ne doit pas procéder à la résiliation pour défaut de paiement si les arriérés non soldés couvrent 75% de la provision.

Le Délégitaire doit procéder au recouvrement des arriérés auprès des abonnés par toutes les voies de recours majorées des frais de recouvrement (frais d'introduction en justice, courriers de relance, frais d'huissier, frais liés à la société de recouvrement).

3- Résiliation du contrat suite à la demande d'abonnement d'un nouvel occupant des lieux :

La résiliation intervient immédiatement en cas de demande d'abonnement d'un nouvel occupant fournissant les pièces et justificatifs nécessaires. Le Déléгатaire fait son affaire des poursuites éventuelles à l'encontre de l'ancien occupant en cas d'arriérés restant dus.

A la résiliation de la police d'abonnement, déduction faite de la provision d'abonnement, le cas échéant, l'abonné doit payer au Déléгатaire :

- Le montant correspondant aux quantités de l'eau et/ou l'électricité consommées soit réellement, soit, en cas de fraude, après évaluation selon le cas ;
- Les frais de coupure et tous frais de notification et de recouvrement en cas de cessation d'abonnement d'office.

4- Résiliation du contrat suite à une décision judiciaire :

Le Déléгатaire est tenu de mettre en application sans délai toute décision judiciaire de résiliation d'abonnement et ce, dès qu'elle devient exécutoire.

LA RELÈVE DES COMPTEURS

Le règlement des consommations dues par l'abonné est effectué par période de facturation mensuelle. A cet effet, les index des compteurs sont relevés dans le respect du cycle mensuel régulier de la facturation durant toute l'année y compris les jours fériés et les jours de vacances, soit 30 jours de facturation. Une tolérance de plus ou moins une journée est acceptable.

Le Déléгатaire doit mettre en place les moyens nécessaires (le nombre de releveurs ...) lui permettant de procéder à une relève exhaustive, réelle et régulière des compteurs en toute période de l'année.

Les abonnés doivent être informés du passage effectif du releveur par le biais d'un avis de passage qui précise la date de la relève, le numéro de contrat et l'index relevé, et ce afin de leur permettre de vérifier leur consommation.

Le Déléгатaire s'efforcera d'aviser dans les meilleurs délais, par SMS ou tout autre moyen raisonnablement disponible, l'abonné en cas de consommation excessive de plus de 12 m³ ou de 200 kwh et « dépassant de 30% la consommation de la même période de l'année antérieure » (période estivale...), dans le but de lui permettre de s'assurer du bon fonctionnement de ses installations (présence d'une fuite intérieure...) et de maîtriser sa consommation.

Aussi, le Déléгатaire doit procéder systématiquement à la vérification de la lecture (une deuxième lecture) en cas d'une augmentation de la consommation de plus de 20 m³ ou de 300 kwh et supérieure à 50% de la moyenne de consommation annuelle, et également en cas d'absence de mouvement d'index ou de diminution importante de la consommation (une baisse de plus 50% par rapport à la moyenne), et ce durant les 48 heures suivant la première relève.

• Cas des compteurs inaccessibles :

- Si le compteur est inaccessible lors du premier et deuxième passage du lecteur, un avis de passage portant la mention "Compteur inaccessible" est laissé à l'abonné et dans ce cas le Déléгатaire procédera à

l'estimation de la consommation sur la base de l'historique de consommation ;

> Dans ce cas il est permis à l'abonné s'il le souhaite de procéder à la lecture par lui-même de l'index et sa communication à l'agence de rattachement dans les 24 heures suivant la date de l'avis de passage et ce au maximum pour deux mois successifs ;

● **Cas des compteurs bloqués ou détériorés :**

> Le Déléguataire doit procéder au changement du compteur dans un délai ne dépassant pas 3 mois (après deux avis de « compteur bloqué »). Au changement du compteur, le Déléguataire est tenu d'aviser l'abonné de l'index de l'ancien compteur et de départ du nouveau compteur que l'abonné peut vérifier. Dans ce cas, l'estimation de la consommation à facturer se base sur la consommation équivalente de la même période de l'année antérieure pour les abonnés n'ayant pas une consommation régulière (à caractère saisonnier, zones touristiques, ..), pour le reste des abonnés, l'estimation de la consommation se base sur la moyenne de consommation.

> Dans le cas où le changement de compteur n'est pas effectué dans les 3 mois, les volumes à facturer à l'abonné par le Déléguataire pour la période concernée devront être basés sur la consommation la plus basse des 12 derniers mois passés.

Les appareils de comptage, de protection et de contrôle doivent être installés dans un local sec, sur une paroi solide de ce local, à l'abri des chocs, des vibrations et de toute substance ou émanation corrosive, de sorte que leur lecture, leur vérification et leur entretien soient faciles. Ce local doit être suffisamment dimensionné, accessible de jour comme de nuit au Déléguataire et réservé exclusivement

aux appareils de comptage. La mise en conformité du local est à la charge exclusive de l'abonné. En absence d'accessibilité 24 h / 24 et 7 j/7 ou si le local est insalubre ou si les installations deviennent dangereuses, le Déléguataire est en droit d'interrompre la fourniture après une mise en demeure de 15 jours calendaires motivée et restée sans suite.

● **Vérification des compteurs :**

Le Déléguataire peut procéder à sa charge à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné a le droit de demander la vérification de son compteur soit par le Déléguataire soit par un organisme agréé. Les frais de vérification sont à la charge du Déléguataire si l'erreur du comptage dépasse 3%. Dans le cas contraire, les frais de vérification (frais réels majorés de 10% au titre des peines et soins) sont supportés par l'abonné. En cas de désaccord sur le choix de l'organisme vérificateur, l'Autorité Compétente en désigne un.

Si la vérification, fait apparaître une défektivité du comptage inférieure à (-3 %) ou supérieure à (+3%), affectant la réalité de la facturation, cette dernière doit être régularisée depuis l'apparition de l'anomalie et compte tenu des constatations effectuées et éventuellement par référence à des périodes comparables antérieures ou postérieures à celles concernées par l'anomalie. Mais dans tous les cas, la période concernée par la régularisation ne doit pas dépasser une (1) année avant la date de la présentation de la réclamation. Tout désaccord relatif à cette opération doit être soumis aux instances Compétentes (commission d'Arbitrage) qui émettent un avis auquel le Déléguataire et

l'abonné doivent se conformer. A aucun moment, le Délégué ne peut, dans ce cas et pour ce motif, interrompre la fourniture de l'énergie électrique.

FACTURATION DES CONSOMMATIONS

Après souscription d'un abonnement et paiement de la provision, la facturation et le paiement des redevances pour consommations et taxes prennent effet à compter de la date de pose du compteur. La facturation de la consommation est effectuée par période mensuelle de 30 jours.

Pour une période inférieure à 30 jours:

- > la facturation de la consommation s'effectue sans redimensionnement des tranches sur la base du nombre de jours facturés;
- > la facturation de la redevance fixe s'effectue avec redimensionnement au prorata du nombre de jours facturés.

Un dérapage du délai de lecture de plus de 30 jours donne lieu à un redimensionnement des tranches de facturation qui devra se faire en tenant compte d'un arrondi à l'unité en faveur de l'abonné.

Des avis de sommes à payer ou des factures sont établis par le Délégué et sont adressés aux abonnés pour paiement dans les 10 jours calendaires suivant leur présentation. Ces factures doivent comporter entre autres, la période de consommation avec l'ancien et le nouvel index de consommation correspondants et le type de facturation (relevé ou estimation).

Pour les abonnés bénéficiant de la facturation multi-foyers, la facture doit comporter le nombre de familles qui en bénéficient.

L'abonné doit être informé sur le contenu et le mode de calcul des factures afin de lui

permettre une bonne compréhension des montants à payer et un meilleur suivi de sa consommation.

Le Délégué peut estimer les consommations à facturer en cas de difficultés à accéder au compteur ou dans le cas où le compteur est bloqué ou détérioré. Dans ces cas et dans la limite de 3 mois au maximum, l'estimation devra se faire sur la base de la moyenne annuelle des consommations de l'abonné ou de la consommation de la période équivalente. Cette moyenne ne doit pas tenir compte des consommations jugées aberrantes. L'estimation ne doit être qu'exceptionnelle et doit être justifiée, et l'abonné doit en être informé au niveau de la facture.

● Cas spécifiques :

- Fuite:
 - En cas de fuite après compteur (dans les installations intérieures de l'abonné), l'abonné est tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires afin que la perte d'eau soit arrêtée dans les plus brefs délais, notamment par la fermeture des robinets d'arrêt et par l'engagement de tous travaux nécessaires de réparation.

Dans ce cas, le Délégué est autorisé à facturer les volumes correspondants à la fuite au tarif d'achat corrigé du rendement contractuel sous réserve que l'abonné ait fourni les pièces justificatives de la réparation de la fuite. La période de la fuite à considérer ne peut dépasser 2 mois qui ont fait l'objet d'avis de forte consommation déposé par le Délégué chez l'abonné.

o Tout défaut d'entretien ou négligence de la part de l'abonné ne donnera pas lieu à l'application de ce tarif spécifique ;

- **Fraude :**

Si le mauvais fonctionnement du compteur est dû à une fraude, l'abonné encourt les mesures ci-dessous :

o Eau : (déplombage, manœuvre de compteur, alimentation frauduleuse, etc.), l'abonné est tenu de payer au Délégitaire, sans préjudice des poursuites judiciaires :

✓ Une somme représentant les frais de déplacement d'ouvriers, de réparation et de toutes peines occasionnées par le redressement de la situation.

✓ L'équivalent de l'eau consommée frauduleusement, majoré de 20%, évaluée par le Délégitaire aux tarifs en vigueur, sur la base des consommations antérieures de l'abonné, aux périodes similaires ou de tout renseignement ou précision qui pourrait être recueilli sans toutefois dépasser la consommation d'une période de deux (2) années de consommation.

o Électricité : (déplombage, manœuvre d'appareils de comptage, etc.) l'abonné est appelé à payer au Délégitaire, sans préjudice des poursuites judiciaires :

✓ Une somme représentant les frais de déplacement d'ouvriers, de réparations éventuelles et de toutes peines occasionnées par le redressement de la situation ;

✓ L'équivalent de l'énergie électrique consommée frauduleusement, majorées de 20%. Elle est évaluée par le Délégitaire, aux tarifs en vigueur, sur la base des

consommations antérieures de l'abonné aux périodes similaires ou compte tenu de tout renseignement ou précision qui pourrait être recueilli, sans toutefois dépasser la consommation de deux (2) années de consommation.

o **ENCAISSEMENT**

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 10 jours calendaires à compter de sa date d'émission. Les autres frais facturés notamment ceux occasionnés par la coupure et le rétablissement de l'alimentation sont exigibles dans les mêmes conditions que la créance de consommation.

Le Délégitaire doit veiller, lors de la distribution des factures aux abonnés, au respect des délais de 10 jours calendaires par rapport à la date d'exigibilité des créances inscrites sur la facture remise à l'abonné.

Le Délégitaire est tenu de renforcer les dispositifs d'encaissement des factures notamment celles de consommation à travers l'augmentation du nombre d'agences multiservices, ou à travers des solutions de paiement alternatives,... Ainsi, le Délégitaire et l'abonné peuvent convenir du mode de règlement de leur choix (prélèvement bancaire, Acompte Al Amane ...).

Seuls les encaissements en espèces donnent lieu à la perception des droits de timbre.

Le Délégitaire peut, s'il le souhaite, accorder des facilités de paiement sur les factures non soldées afin de permettre à l'abonné de s'acquitter aisément de ses dettes exigibles.

COUPURE ET REBRANCHEMENT

Le paiement de la somme due par l'abonné, public ou privé doit intervenir dans les 10 jours calendaires suivant la présentation de la facture ou de l'avis des sommes à payer par le Déléгатaire.

Pour les abonnés particuliers :

A défaut de paiement dans les 10 jours calendaires, le Déléгатaire peut procéder d'office à une suspension de l'alimentation après avoir avisé l'abonné en lui adressant 2 avis :

- un 1^{er} avis : «Premier avis de relance » qui rappelle les sommes exigibles à payer et la date limite de paiement. Les frais de relance sont pris en charge par le Déléгатaire,
- un 2^{ème} avis : « Deuxième avis avant coupure » qui intervient 7 jours calendaires après le premier avis de relance au cas où l'abonné concerné ne s'acquitte toujours pas de ses arriérés, pour lui rappeler les sommes exigibles et l'aviser de la coupure de l'alimentation si le paiement n'est pas effectué. Les frais liés au deuxième avis avant coupure sont arrêtés à 2,64 DH TTC et sont pris en charge par l'abonné.

La dette ainsi que les frais occasionnés par la coupure et le rétablissement de l'alimentation sont payables par l'abonné.

Le Déléгатaire ne peut procéder au recouvrement des frais de coupure et de rétablissement de l'alimentation qu'après réalisation effective de la coupure.

Les coupures de l'alimentation en eau et électricité sont programmées du lundi au jeudi entre 8h et 18h00. Elles ne peuvent pas être opérées le vendredi, samedi, dimanche et les jours fériés.

Le Déléгатaire est tenu d'aviser par écrit les abonnés ayant optés pour le règlement de leurs factures de consommation par prélèvement bancaire, ou via acompte « AL AMANE », dans le cas d'insuffisance du solde avant de procéder à la coupure.

Si après la suspension de l'alimentation l'abonné n'a toujours pas réglé les dettes dont il est redevable, le Déléгатaire se réserve le droit de procéder à la dépose provisoire du compteur. La dette ainsi que les nouveaux frais occasionnés par la relance, la dépose provisoire et le rétablissement de l'alimentation sont à la charge de l'abonné. Ces frais ne doivent être facturés à l'abonné qu'après exécution effective de la dépose et pose. En cas de non rétablissement du service dans les 24 heures ouvrables suivant le paiement par l'abonné de sa dette, le Déléгатaire est tenu de rembourser immédiatement ou par déduction sur la prochaine facture le montant des frais de coupure qu'il a perçus.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, le client peut :

- déposer une réclamation écrite dans n'importe quelle agence commerciale, auquel cas un accusé de réception attestant de la date, du motif et des délais de réponse est remis à l'abonné, la réclamation doit comporter toutes les références de son abonnement ;
- téléphoner au centre service client (CSC) ;
- envoyer sa réclamation par email depuis le site Web d'Amendis intitulé www.amendis.ma ou tout autre moyen qui sera mis en place par le Déléгатaire ;

Le Délégué est tenu à répondre aux réclamations des abonnés dans un délai ne dépassant pas 7 jours ouvrables à compter de la date de la réception de la réclamation. Dans le cas où le délai s'avère insuffisant, le client doit être informé des délais supplémentaires nécessaires relatifs aux investigations en cours par écrit, par SMS ou par téléphone.

Dans le cas où la réclamation se rapporte à la facturation, pendant le délai de traitement de la réclamation, la procédure de recouvrement, de relance et/ou de coupure doit être suspendue jusqu'à communication du résultat à l'abonné.

Le Délégué est tenu de renforcer en continu les dispositifs mis en place pour recueillir et traiter les réclamations des abonnés. Le Délégué est tenu de traiter et suivre rigoureusement les réclamations des abonnés en procédant avec toute la diligence nécessaire à des enquêtes sur le terrain et également à l'étalonnage des compteurs eau et électricité au laboratoire en cas de doute sur le fonctionnement du compteur ou en cas de demande formulée par l'abonné et dans ce cas s'il s'avère que le compteur ne présente pas d'anomalie, les frais d'étalonnage sont à la charge du demandeur.

Le Délégué peut, s'il le souhaite, accorder des facilités de paiement sur les factures traitées et dont les montants restent exigibles afin de permettre à l'abonné de s'acquitter aisément de leurs dettes en prenant en compte leur situation sociale.

QUALITÉ DE SERVICE

Le Délégué s'engage à assurer aux abonnés un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'eau et d'électricité, que les prestations qui en découlent. A cet effet, il est tenu de :

- Améliorer les conditions d'accueil et réduire les délais d'attente aux agences par la mise en place de moyens nécessaires tels que l'augmentation du nombre de guichets multiservices, réservation d'un guichet réclamations par agence, redimensionnement des réseaux d'agences (agences principales et agences annexes.....)
- Donner les moyens nécessaires aux responsables des agences commerciales pour qu'ils soient les interlocuteurs du client et qu'ils puissent répondre aux demandes du client dans les délais arrêtés par le présent cahier des charges ;
- Améliorer la qualité d'accueil par la mise en place des chargés de clientèle, ayant bénéficié des formations nécessaires, leur permettant d'assurer un accueil courtois et diligent à la satisfaction des clients ;
- Mettre en place des supports de communication en français et en arabe au niveau des agences commerciales au sujet des tarifs, usages, facturation, calibre des compteurs, moyens de maîtrise de la consommation (dépliants, affiches ..)

Aussi, dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de service rendue au client, une étude d'évaluation la gestion clientèle sera menée annuellement par le Délégué, à travers un cabinet d'études marketing reconnu, afin d'apprécier la qualité de service et d'identifier les priorités et les

pistes d'amélioration à apporter à la gestion commerciale et dont les résultats devront être présentés à l'Autorité Délégante. Cette étude doit ressortir des recommandations qui devront être prises en considération autant que possible lors de l'établissement du plan d'action de l'année suivante.

DISPOSITIONS DIVERSES

1- Infractions et poursuites

Les infractions au présent document commises par les abonnés sont constatées par les agents assermentés du Déléguataire ou par huissier de justice.

Elles peuvent donner lieu à une mise en

demeure et éventuellement à des poursuites devant les tribunaux compétents.

2- Voies de recours des abonnés

En cas de litige avec le Déléguataire, l'abonné peut recourir, dans un premier temps, à la commission d'arbitrage désignée par le Comité de Suivi et présidée par un représentant du service permanent de contrôle. La Commission doit statuer dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires.

Si le différend persiste avec le Déléguataire, le client peut saisir les tribunaux compétents.



Nos engagements de services



NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE



1. Vous donner un accès rapide et facile aux services d'eau, d'électricité et d'assainissement

• Nous vous donnons la possibilité d'effectuer vos démarches dans des points de contact de proximité

et à distance (agences, agences mobiles, Centre Service Client) et via le site Internet (www.amendis.ma) pour toutes les étapes d'informations et constitution du dossier d'abonnement ;

- Lors de votre demande d'abonnement, nous vous remettons un dossier de bienvenue contenant les principales informations sur votre abonnement et notre offre de services ;
- Si votre compteur est déjà installé, nous

vous alimentons en eau et/ou en électricité **au plus tard le prochain jour ouvrable (24 heures) suivant la souscription du contrat d'abonnement;**

• S'il faut réaliser un nouveau branchement pour votre logement, nous vous fournissons un devis de branchement **dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de votre demande (à compter de la date où le dossier sera considéré complet) ;**

• Après paiement de votre devis et obtention des éventuelles autorisations administratives, nous réalisons les travaux **dans les 12 jours ouvrables qui suivent**

2. Mieux vous servir via des horaires aménagés



• Pour mieux vous servir, nos agences vous accueillent du lundi au vendredi avec des horaires adaptés à vos besoins;

• Nous vous proposons un service de proximité via

nos points d'encaissement agréés « JIWAR » qui vous accueillent 7j/7 de 8h à 22h ;

• Pour toute demande d'information, nos chargés de clientèle du Centre de Service Client vous répondent au 08020 08000 24h/24 et 7j/7.

3. Vous faire gagner du temps et simplifier vos démarches



• Nous vous offrons la possibilité d'effectuer vos démarches (demande d'information, réclamation, demande d'abonnement,...) via le Centre Service Client et

le site Internet (www.amendis.ma) ;

• Nous mettons à votre disposition de nombreuses solutions pour régler vos factures à distance, via le site Internet ou d'autres moyens (Guichet Automatique Bancaire, téléphone mobile...), d'une manière simple, sécurisée et adaptée à vos besoins.



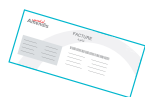
4. Vous fournir des réponses à toutes vos réclamations concernant l'eau, l'assainissement, l'électricité et la facture

- Nous répondons **en direct⁽¹⁾** aux réclamations effectuées en agence ou par téléphone ;
- Nous répondons aux réclamations écrites **dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de la demande** ;
- Nous répondons aux réclamations adressées par e-mail **sous 24 h⁽¹⁾**.



5. Vous répondre 24h/24 et 7j/7 pour toute urgence technique

- Nos chargés de clientèle répondent au 0802008000 à vos demandes de dépannage 24h/24 et 7j/7 ;
- En cas de problème d'alimentation en eau ou en électricité, nous intervenons **dans un délai maximum de 4 heures**.



6. Vous présenter chaque mois une facture établie sur la base de vos consommations

- Nous effectuons un relevé mensuel de votre compteur, sous réserve que celui-ci soit accessible, pour vous permettre un suivi régulier de votre consommation ;
- Nous vous donnons la possibilité de nous communiquer votre index de consommation en cas d'inaccessibilité de votre compteur ;
- En cas de pose ou de changement de compteur, nous vous communiquons l'index de pose du nouveau compteur et de dépose de l'ancien compteur ;
- Nous vous faisons parvenir chaque mois une facture détaillée de vos consommations avec des explications claires.



7. Vous alerter en cas de consommation inhabituelle d'eau ou d'électricité

- Si nous détectons une surconsommation importante par rapport aux volumes habituels, nous vous avertissons par avis ou par SMS et vous invitons à prendre les mesures nécessaires.

8. Vous conseiller sur les moyens pour maîtriser votre consommation et respecter l'environnement

- Nous vous conseillons et mettons à votre disposition des documents pour vous aider à mieux maîtriser vos consommations d'eau et d'électricité et à réduire les rejets nocifs à l'environnement ;
- Nous développons des vastes campagnes de sensibilisation au respect à la préservation de l'environnement.



(1) Si cela nécessite une recherche détaillée avec un déplacement sur les lieux, nous répondons sous 7 jours



9. Vous avertir systématiquement en cas de coupure programmée

- en cas d'interruption et d'affichage ou directement programmée d'une durée supérieure à 4 heures, nous vous prévenons par SMS (si votre numéro de téléphone est renseigné).



10. Vous assurer un accompagnement personnalisé en tant que client Grandes Entreprises & Industriels

- Toutes vos demandes sont prises en charge par une entité dédiée ;
- Votre chargé de clientèle réserve un suivi personnalisé à vos demandes et sera votre interlocuteur unique pour l'ensemble de vos services.

Application des engagements

En cas de non-respect des engagements énoncés précédemment, nous nous engageons à prendre les dispositions nécessaires pour corriger la situation.

Les engagements annoncés peuvent ne pas être tenus en cas de force majeures et / ou de circonstances assimilées (conditions climatiques difficiles, inondations, dégradation volontaire des installations et équipements, installations et équipements inaccessibles et /ou bloqués, coupure d'eau et d'électricité par défaut de paiement, fourniture d'eau et d'électricité en cas d'intervention sur le réseau...).

10 إلتزامات من أجل خدمتكم

10 Engagements pour mieux vous servir

6



نقدم لكم فاتورة شهرية
هينسية على أساس إستهلاككم
Vous présenter chaque mois
une facture établie sur la base
de vos consommations

تمكينكم من ولوج سريع وسهل
إلى خدمات الماء والكهرباء والتطهير
www.amendis.ma
Vous donner un accès rapide et facile
aux services d'eau, d'électricité et
d'assainissement



1

7



تلقت انتباهكم في حالة وجود أي
استهلاك غير عادي للماء أو للكهرباء
Vous alerter en cas de consommation
inhabituelle d'eau ou d'électricité

تقديم خدمة أفضل لكم
عبر أوقات عمل ملائمة
Mieux vous servir via des horaires
aménagés



2

8



نقدم لكم النصح حول وسائل
التحكم في الاستهلاك واحترام البيئة
Vous conseiller sur les moyens
pour maîtriser votre consommation
et respecter l'environnement

توفير وقتكم وتبسيط الإجراءات
Vous faire gagner du temps
et simplifier vos démarches



3

9



نحذركم مباشرة في حالة
الانقطاعات المبرمجة
Vous avertir systématiquement
en cas de coupure programmée

الإجابة على كل شكاية تتعلق بالماء
والتطهير السائل والكهرباء والفاتورة
Vous fournir des réponses à toutes
vos réclamations concernant l'eau,
l'assainissement, l'électricité et la facture



4

10



نضمن لكم دعما مشخضا بصفحتكم
مقابلة كبرى أو وحدة صناعية
Vous assurer un accompagnement
personnalisé en tant que clients
Grandes Entreprises & Industriels

نجيبكم 24 ساعة/24 و 7 أيام/7
عن كل طارئ تقني
Vous répondre 24h/24 et 7j/7
pour toute urgence technique



5

JiWAR mobil

Le paiement de vos factures à portée de main

Amendis

Avec LES GUICHETS
AUTOMATIQUES
BANCAIRES,
Amendis facilite le paiement
de vos factures

Amendis

Agence en ligne Amendis
Nos services par un simple clic



Générer vos contrats
en ligne



Obtenir des réponses
à vos questions



Payer en ligne

sur
www.amendis.ma

disponible 24h/24 et 7j/7

@officialAmendis



opéré par Veolia

Comment souscrire au
service Amendis Info?
Par un appel
au 080 20 08000
Ou en agence commerciale

JiWAR
Régler votre facture SANS FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

بدون تكلفة إضافية
أداء فواتيركم

جوار Jiwar

Amendis



0800 08000
2017-2018

Facture d'Amendis
Recevez vos factures
CONFORTABLEMENT

Pourquoi choisir l'e-facture?

Pour votre confort, Amendis crée la e-facture. En y souscrivant, vous bénéficiez de tous ses avantages exclusifs :

- Écologique** : Vous allez recevoir directement, votre e-facture dans votre boîte de messagerie sous forme de fichier PDF, vous ne recevez plus de factures en papier.
- Simple** : Votre e-facture PDF est un original aussi valable que la facture en papier.
- Écologique** : Avec moins de papier utilisé et imprimé, le service contribue à la protection de l'environnement.
- Pratique** : Vous aurez accès à vos e-factures en tout moment et en tout lieu.

Comment souscrire au service e-facture ?

- ✓ Via notre agence en ligne sur www.amendis.ma
- ✓ Par un simple appel au Centre Service Client au 0802008000.
- ✓ Dans l'une de nos agences Amendis.

Service
gratuit
e-sécurisé

08020 08000
7/24 et 24h/24

www.amendis.ma

Amendis
@officialAmendis

Nos services





Agence en ligne Amendis Nos services par un simple clic



sur

www.amendis.ma

disponible 24h/24 et 7j/7

f Amendis

@officielAmendis

Amendis

08020 08000
7j/7 • 24H/24

opéré par  VEOLIA

Pour mieux répondre à vos attentes, nous mettons à votre disposition une nouvelle agence en ligne, disponible tous les jours de la semaine, 24heures/24, par un simple clic sur :

www.amendis.ma

Payer en ligne

Vous pouvez régler votre facture de chez vous en toute confiance et sécurité, via « Régler votre facture » ou la rubrique « nos services en ligne ». Après renseignement des différents champs et validation du règlement, vous recevrez un message de confirmation par mail.

Gérer vos contrats en ligne

L'Espace Client vous permet d'effectuer à tout moment, vos démarches en ligne (gestion de vos contrats d'abonnement, de vos consommations, changement de vos coordonnées,...etc.). Il suffit de vous inscrire en ligne et vous accéderez à tous nos services.

Obtenir des réponses à vos questions

Notre agence en ligne vous donne la possibilité de déposer vos demandes et réclamations tout en vous informant sur leur état d'avancement.

Ce service de proximité, entièrement gratuit, comprend un large réseau de points d'encaissements agréés par Amendis qui vous accueillent 7j/7, avec des horaires élargis de 8h à 22h. Après présentation et règlement de votre facture, un reçu vous sera remis. Les adresses de ces espaces Jiwar sont disponibles au niveau de vos agences Amendis.

Les avantages de Jiwar :

- Vous évitez les temps d'attente et les longs déplacements ;
- Vous réglez vos factures à temps et selon vos disponibilités ;
- Vous évitez les frais de suspension de service ;
- Le service est gratuit

Une procédure simple et sécurisée :

- Présentez votre facture ou votre numéro de contrat Amendis ;
- Après paiement, le commerçant vous remet un reçu de règlement garanti par Amendis ;
- Un large réseau de commerçants à disposition
- Les commerçants du réseau Jiwar pourront vous informer sur l'état de votre compte ;
- Votre règlement sera pris en compte au même titre qu'un paiement en agence et ce, en toute sécurité.



أمنديس
Amendis

جوار

أداء فواتيركم بدون تكلفة إضافية

JIWAR

Régler votre facture SANS FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

جوار
Jiwar

أمنديس
Amendis



opéré par  VEOLIA

08020 08000
7/7 • 24H/24

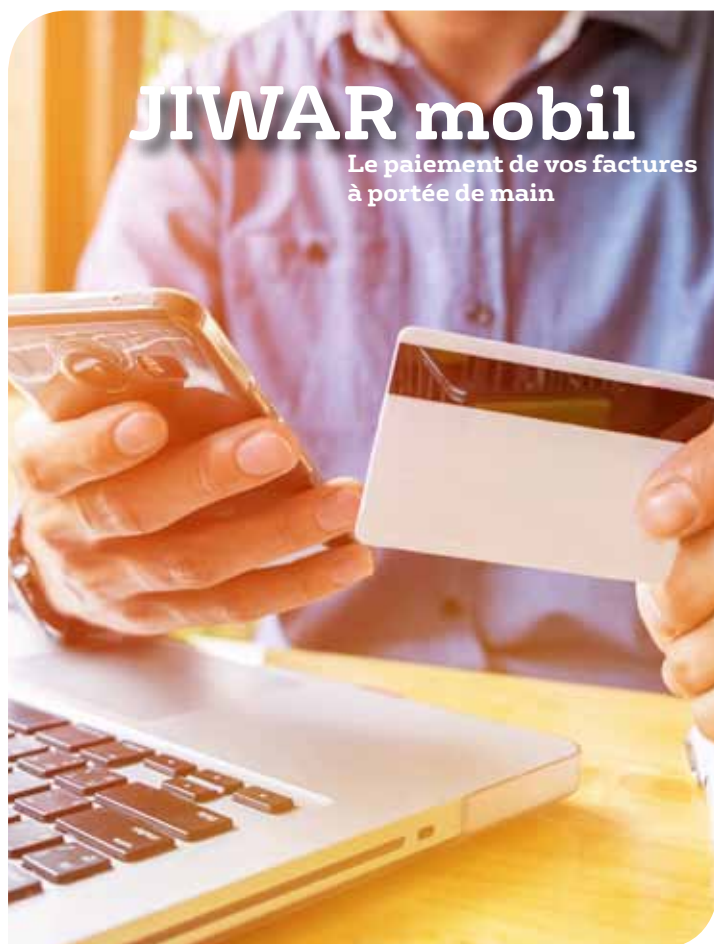
www.amendis.ma

Nos services

Vous déposez auprès de votre agence le montant de votre choix (en espèces ou par chèque) pour couvrir votre consommation d'eau et d'électricité pour une période donnée. Vous recevez un SMS ou un courrier avant épuisement de votre dépôt afin de réalimenter votre compte. Pour souscrire, complétez le formulaire dédié disponible en agence et déposez-le en agence, avec une copie de votre CIN.



Jiwar Mobil, un service gratuit et à portée de main. Ce service, qui permet le règlement des factures par smartphone et tablette 24h/24 et 7j/7, est disponible pour les clients à travers les applications mobiles des principales banques dont : Barid Bank, BMCE, CIH, BP, SGMB et Attijari.



Nos services

Guichets Automatiques Bancaires (GAB)

Les clients Amendis peuvent régler leur facture via les GAB de la Banque Populaire, de la BMCE et de la SGMA répartis sur tout le territoire national.

Ce service, gratuit et sécurisé, est disponible 7j/7 et 24h/24 et facile d'utilisation (il vous suffit de vous munir de votre carte bancaire et de votre numéro de contrat, et un reçu vous sera remis après règlement).

Nos services

Prélèvement Automatique Bancaire

Avec ce service, proposé en partenariat avec les banques marocaines, votre compte bancaire est débité automatiquement du montant de votre facture. Vous choisissez de recevoir votre facture en format papier ou électronique (pour la facture électronique voir page 37) ; un SMS vous informe du montant et de la date de prélèvement.

Pour souscrire, il vous suffit de retirer le formulaire dédié auprès de nos agences, via notre site, ou d'appeler notre Centre de Service Client, de le faire valider par votre banque et de le déposer avec un spécimen de chèque auprès de l'agence commerciale Amendis de votre choix.

أمانديس
Amendis

Avec **LES GUICHETS
AUTOMATIQUES
BANCAIRES**,
Amendis facilite le paiement
de vos factures

08020 08000
7J/7 • 24H/24

opéré par  **VEOLIA**

Nos services

Restez
INFORMÉS,
partout et tout le
temps



POURQUOI SOUSCRIRE?

Deux offres selon vos besoins

Avec Amendis Info¹, soyez informés par SMS, en temps réel de l'état de votre abonnement et de votre consommation.

Amendis Info GRATUIT :

Cette offre contient **8 SMS** :

- Devis chiffré : un SMS vous sera envoyé en précisant le montant du devis à payer ;
- Acompte Al Amane : si vous êtes inscrit à l'offre Acompte Al Amane, vous recevrez un SMS en cas d'épuisement de votre dépôt ;
- Relance avant coupure : vous recevez un SMS 6 jours après la date limite de paiement de votre facture ;
- Réponse à une réclamation écrite : vous recevez un SMS vous informant de l'envoi de la réponse à votre réclamation ;
- Réponse à une réclamation téléphonique : vous recevez un SMS vous informant que votre réclamation a été prise en charge.
- Intervention changement de compteur : vous recevez un SMS vous informant

qu'Amendis a procédé au renouvellement de votre compteur.

- Prélèvement automatique bancaire : si vous êtes inscrit au service du prélèvement automatique bancaire, vous recevrez un SMS vous informant du montant de votre facture et de la date de prélèvement. Vous recevrez également un SMS en cas de rejet de paiement sur prélèvement bancaire.
- Coupures programmées : vous recevez un SMS en cas de coupure programmée en eau et/ou électricité dans votre quartier.

Amendis Info Plus² :

Cette offre complète la précédente avec 2 SMS supplémentaires par mois et ne coûte que 14 dhs par an :

- Facture générée : vous recevez un SMS chaque mois, lors de l'émission de votre facture eau et électricité ;

COMMENT SOUSCRIRE ?

- Dans l'une de nos agences Amendis
- Via notre agence en ligne au www.amendis.ma

(1) Offre disponible pour tout client Amendis détenteur d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur Marocain

(2) En cas de souscription à l'offre payante Amendis Info Plus, les frais du service seront calculés mensuellement sur votre facture de consommation

e-facture est un service entièrement gratuit. Il vous permet de recevoir votre facture de consommation par e-mail à chaque mise à disposition d'une nouvelle facture. Celle-ci est consultable sur internet à tout moment sous forme de fichier PDF. Vos factures ne seront alors plus émises en papier pendant la durée de souscription à ce service.



e-facture d'Amendis
Recevez vos factures
CONFORTABLEMENT

Pourquoi choisir l'e-facture?

Pour votre confort, Amendis crée la **e-facture**. En y souscrivant, vous bénéficiez de tous ses avantages exclusifs :

Électronique : Vous allez recevoir directement, votre **e-facture**, dans votre boîte de messagerie sous forme de fichier PDF. Vous ne recevrez plus de factures en papier.

Efficace : Votre **e-facture** PDF est un original aussi valable que la facture en papier .

Écologique : Avec moins de papier utilisé et imprimé, ce service contribue à la protection de l'environnement.

Pratique : Vous aurez accès à vos **e-factures** en tout moment et en tout lieu.

Comment souscrire au service e-facture ?

Vous pouvez souscrire à la **e-facture** directement :

- ✓ Via notre agence en ligne au www.amendis.ma ;
- ✓ Par un simple appel au Centre Service Client au 0802008000 ;
- ✓ Dans l'une de vos agences Amendis.

Service gratuit & sécurisé

08020 08000
7J/7 • 24H/24

www.amendis.ma

Amendis
@officielAmendis
Amendis

opéré par  **VEOLIA**



Écogestes



L'éclairage



• Utilisez les lampes à basse consommation qui consomment 5 fois moins d'énergie et durent 10 fois plus longtemps que les ampoules classiques.

• Éteignez les lumières inutiles dans les pièces que vous quittez ou qui restent inoccupées.

• Veillez à rappeler ce conseil à vos enfants s'ils n'ont pas encore acquis le réflexe.

• Profitez de la lumière naturelle du jour qui reste meilleure pour l'œil humain. Ouvrez volets et rideaux dès vos premières activités et agencez votre espace intérieur pour profiter au mieux de cet éclairage naturel.

• Nettoyez vos éclairages et enlevez régulièrement la poussière de vos lampes et abat-jour afin d'améliorer leur rendement lumineux.

• Éclairez ponctuellement : Pas la peine de baigner la pièce de lumière pour lire ou travailler au bureau, préférez un éclairage ponctuel qui consomme moins.



• Ne laissez pas les appareils électriques en veille (télévision, lecteur de DVD) et mettez les hors tension

car ils consomment de l'énergie. Évitez également de les laisser en fonctionnement lorsque vous n'y prêtez pas attention.

Installations électriques



• Compteur d'électricité individuel : Optez pour un compteur d'électricité individuel

• Placez votre compteur à l'extérieur de votre habitation : pour faciliter le relevé mensuel de votre index de consommation

• Surveillez régulièrement votre compteur d'électricité

• Vérifiez que vous avez un disjoncteur différentiel

• Pensez à contrôler le bon fonctionnement



de vos appareils électriques : un dysfonctionnement peut entraîner une hausse sensible de votre consommation.

• Pensez à éteindre les lumières, le chauffage et la climatisation lorsque vous sortez de chez vous.



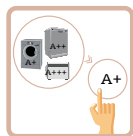
La climatisation

- Maintenez une température maximale de 19° à 20°C qui est une température ambiante saine et tout à fait suffisante pour assurer votre confort. Diminuer la température d'un degré dans votre logement ou dans votre lieu de travail représente une réduction de votre facture de 6% à 7%.

- La climatisation doit fonctionner avec les fenêtres et les portes fermées afin d'éviter les déperditions et réduire le temps de marche du climatiseur.

- En journée, fermez les rideaux et baissez les stores des façades les plus exposées au soleil.

L'électroménager



- Achetez efficace en prenant des appareils au label A++. Un frigo portant ce label est beaucoup plus économique en termes de consommation que celui avec un label G.

1- Cuisinière et four

- > Limitez la durée du préchauffage du four et pensez à l'arrêter quelques minutes avant la fin de la cuisson.



- > Sortez les aliments surgelés plutôt : Sortez les aliments du congélateur plusieurs heures avant la cuisson. Ils se décongèleront naturellement et cuiront mieux avec moins d'énergie.



- > N'ouvrez pas continuellement le four. Vérifiez et agrémentez vos plats en les retirant



rapidement du four que vous refermez chaque fois. Si vous laissez continuellement et longtemps la porte ouverte, vous perdez beaucoup de chaleur.

2- Réfrigérateur et congélateur

- > Évitez les sources de chaleur : Produire du froid demande énormément d'énergie.

- > Réfrigérateur et congélateur représentent plus de 35% de votre consommation totale d'électricité.

- > Évitez de les placer dans une pièce chaude ou à proximité d'une source de chaleur (radiateur, cuisinière...).

- > Laissez refroidir les aliments : Laissez toujours refroidir les aliments avant de les ranger au frais. Les appareils consommeront plus s'ils doivent refroidir ou congeler des aliments chauds.

- > Dégivrez régulièrement : Dégivrez régulièrement votre congélateur et votre réfrigérateur (la consommation d'un congélateur augmente de 30 % avec 3 mm de glace sur les parois, et double à partir de 5 cm).

- > Occupez correctement les espaces de votre réfrigérateur et évitez de le surcharger. Ceci augmente sa consommation d'énergie et diminue la durée de conservation des aliments (l'air froid circule moins bien).

- > Fermez rapidement les portes : N'ouvrez les portes des appareils que brièvement pour garder le froid à l'intérieur.

- > Dépoussiérez : Dépoussiérez la grille d'aération à l'arrière du réfrigérateur une fois par an.

- > Vérifiez également que la grille de votre

frigo n'est pas trop proche du mur. Laissez environ 5 cm entre la grille et le mur.



>Vérifiez les réglages de températures: Maintenez la température de votre réfrigérateur entre 4 et 6°C et celle de votre congélateur A

-18°C. Des températures inférieures sont inutiles et coûteuses.

>Remplacez les joints : Si nécessaire, remplacez les joints du réfrigérateur ou du congélateur. Une feuille de papier insérée dans la porte doit pouvoir tenir sans problème. Si vous sentez une résistance en la retirant, c'est que la porte ferme bien. Sinon, remplacez le joint d'étanchéité et faites 10% d'économie !



3- Lave-linge

>Lavez à basse température: Vu la performance des machines et les lavages plus fréquents, il est devenu inutile de laver à haute température. Les programmes A 40°C et 30°C suffisent amplement et vous économisez 70% d'énergie par rapport à un lavage à 90°C.

>Évitez le pré-lavage : Remplissez bien votre machine et évitez le pré-lavage. Vous gagnerez ainsi 15% en eau et électricité.

>Nettoyez régulièrement le filtre : Un filtre régulièrement nettoyé augmente la durée de vie du lave-linge et diminue sa consommation d'énergie.

4- Petit électroménager



>Débranchez les chargeurs : Il est parfaitement inutile et coûteux de laisser branchés en permanence les chargeurs de piles, GSM, brosses à dent, appareils photo, etc. : ôtez-les de la prise quand ils ne servent pas.

>Achetez des multiprises a interrupteur : Quand plusieurs appareils sont branchés autour d'une même unité centrale, comme c'est le cas pour l'informatique, le home cinéma ou la hi-fi, il est judicieux de brancher toutes les machines dans des réglettes multiprises à interrupteur. De la sorte, vous pouvez couper d'un seul geste l'alimentation de tous les appareils et ils ne resteront pas en position de veille.

II-Eau



• Assurez-vous que vos robinets sont bien fermés. Un robinet qui goutte vous fait gaspiller jusqu'à 50 000 litres d'eau par an soit plus de 4 m³ par mois.

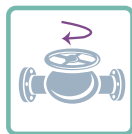


• Évitez les fuites: un robinet ou une chasse d'eau qui goutte ou encore une canalisation qui fuit peuvent gaspiller plusieurs

litres d'eau par jour

• Sensibilisez toute la famille : et en particulier les enfants, sur l'importance de l'eau et la nécessité de contrôler sa consommation.

• Pensez à s'équiper de sanitaires avec une chasse d'eau à double commande ou, à défaut, réduisez le volume de remplissage du réservoir (par exemple en y déposant deux bouteilles remplies).



• Coupez le robinet d'alimentation générale si vous vous absentez plusieurs jours

• Vérifiez que vous n'avez pas de fuite : en cas de consommation anormale, notez, avant de vous coucher, tous les chiffres indiqués sur votre compteur d'eau. Si ces chiffres ont changé à votre réveil, vous avez alors une fuite.

• Facilitez l'accès de votre compteur : afin de garantir des relevés d'index réguliers.

L'eau chaude



• Préférez une douche rapide : Prenez une douche plutôt qu'un bain : vous utilisez seulement 40 litres d'eau pour une douche contre 100 à 130 litres

pour un bain. Vous économiserez ainsi de l'énergie.

• Limitez la température: Limitez la température à 50°C pour un chauffe-eau instantané et à 60°C pour un ballon de stockage. Ces températures sont largement suffisantes pour se laver.

• Vous consommez moins d'énergie et vous évitez l'entartrage de votre appareil.

• Éteignez l'installation lors de longues absences: Débranchez le chauffe-eau en cas d'absences prolongées. Vous économiserez de l'énergie et gagnerez en sécurité.

• N'oubliez pas le détartrage: Faites détartrer régulièrement vos ballons d'eau chaude. Les dépôts calcaires diminuent leur efficacité et augmentent leur consommation d'énergie.

• Ne laissez pas l'eau couler : Ne laissez pas couler l'eau inutilement quand vous vous lavez les dents ou quand vous faites la vaisselle

امانديس
Amendis

VEDIA



NOUS CONTACTER



NOUS CONTACTER

Les agences commerciales : Un réseau d'agences élargi

Avec 13 agences commerciales et 2 agences mobiles nous vous assurons un service proche de vos activités. Vous pouvez régler vos factures dans n'importe quelle agence du réseau. Nos chargés de clientèle vous accueilleront avec professionnalisme, répondront à toutes vos questions.

Adresses des agences commerciales

- Al Azhar 1, Avenue maâarakat Anoual
- Al Matar Angle Allal EL Fassi et Mehdi Ben Barka - Lot Aviation
- Azla Centre d'Azla- route de Oued Laou
- Fnideq Rue Mohamed Zerktoni- Fnideq
- Al Massira Bloc 14 Résidence Al Massira Av. 11 janvier Fnideq
- Martil Avenue Moulay Abdesselam- Martil
- Martil - agence Chbar Avenue Miramar- Martil
- M'diq Rue Moussa Ibn Noussair -M'diq
- M'diq - agence Al Youmn Avenue Nasr- Mdiq
- Oued Laou Rue Al Massira - Oued Laou
- Qods Route de Tanger
- Sidi Al Mandri Rue Chefchaouen - Touta
- Agence Grands Comptes Angle Allal EL Fassi et Mehdi Ben Barka - Lot Aviation

Nos horaires

أمانديس
Amendis



Pour mieux vous servir,
Nous vous accueillons dans nos agences avec
un horaire continu.



8h00 → 15h30

opéré par  VEOLIA

08020 08000
7J/7 • 24H/24

Des horaires élargis, adaptés à votre rythme

Pour vous accueillir à tout moment, les agences Amendis Tétouan sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h à 15h30. Ces horaires adaptés à votre rythme de vie vous permettent d'accéder à nos services selon vos disponibilités.

Centre Service Clients



En 2003, nous avons créé le Centre Service Client « Amendis Direct » afin de répondre au mieux à vos demandes, par un simple appel téléphonique au **080 20 08000**.

Dans un souci constant d'être proche de vous, nos téléconseillers sont disponibles 24 heures/24 et 7 jours/7. Ils assurent la réception et le traitement de tous vos appels : les demandes d'information, les réclamations commerciales et les réclamations techniques.

Agence en ligne

Où que vous soyez, notre agence en ligne vous permet de gérer votre contrat, réaliser vos opérations de paiement en ligne, obtenir les réponses à vos questions et connaître toutes nos démarches (souscription d'un abonnement, réalisation d'un branchement, résiliation du contrat...etc.).



www.amendis.ma

Réseaux sociaux



Amendis est présente sur Facebook, Twitter et Youtube. En vous connectant à ces canaux de communication, vous pourrez dialoguer et échanger avec Amendis en toute transparence.



Facebook
12

publications par mois



Twitter
20



publications par mois



Bienvenue

dans la nouvelle expérience
d'Amendis connectée

 www.amendis.ma
 [@officielAmendis](https://twitter.com/officielAmendis)

 Amendis
 Amendis

أمنديس
Amendis

Lotissement Aviation, BP 399 -Tétouan

www.amendis.ma

FOR/DCL/QUA/08.00/02