

الدليل العملي للزبون



الفهرس

P 4

مرحبا بكم

P 5

نظام المصالح

P 21

إلتزاماتنا للخدمة

P 27

خدماتنا

P 39

سلوكات حسنة

P 45

اتصلوا بنا

مرحبا بكم

سيديتي، سيدي،

يسرنا أن نعدكم من بين زبائننا ونقدر ثقتكم بنا.

نحن نلتزم بتقديم خدمة ذات جودة تتجاوز مع متطلباتكم.

من أجل تمكينكم من المزيد من المعلومات عن خدماتنا، نقدم لكم استكمالا لعقد اشتراككم ولبطاقة الزبون، نسخة من قانون خدمات الماء، الصرف الصحي والكهرباء، عبارة عن مقتطفات من دفتر التحملات الذي وضعتها السلطة المفوضة، والذي يحدد الإلتزامات المتبادلة بين أمانديس طنجة والزيون.

وبالإضافة إلى ذلك، سوف تجدون في الطقم المسلم لكم المعلومات عن جميع خدماتنا، وكذا نصائح ومعلومات لمساعدتكم على التحكم أكثر في استهلاكاتكم وفهم فاتورتكم.

المكلفون بالزبناء بجميع الوكالات التجارية رهن اشارتكم من أجل الإستماع اليكم وإلى جميع اقتراحاتكم والإستجابة لمتطلباتكم.

تقبلوا سيديتي، سيدي، أخلص التعبير عن أطيّب تحياتنا.

مسؤولكم بالوكالة

للمزيد من المعلومات
استشيروا المكلفين بالزبناء بالوكالات
أو اتصلوا ب « أمانديس مباشر » على

08020 08000

7J/7 • 24H/24

نظام المصالح





نظام المصالح

الموضوع

تعيد هذه الوثيقة الأحكام الأساسية المنصوص عليها في دفتر التحملات التي تحدد الالتزامات المتعلقة بالعلاقة مع الزبناء وأساسا الزبناء الخواص.

الربط بالشبكة

نوجز المراحل الأساسية لطلب الربط بالشبكة من طرف الزبناء الخواص كما يلي:

1. لائحة الوثائق المطلوبة متوفرة في الوكالة كما يتم الإعلان عنها ؛

2. خلال إيداع الملف كاملا، يجب على المفوض له أن يسلم للزبون وصلا يحدد الأجل الأقصى لإعطاء بيان الأسعار ؛

3. يلتزم المفوض له بأن يبلغ مقدم الطلب ببيان أسعار الربط بالشبكة في أجل سبعة (7) أيام عمل ابتداء من التاريخ الذي يعتبر فيه الملف كاملا ؛

4. باستثناء الحالة التي يكون فيها من الضروري تمديد الشبكة، يتم تنفيذ أشغال الربط بالشبكة في أجل 12 يوم عمل، ابتداء من تاريخ أداء بيان الأسعار مع مراعاة الحصول على رخص الأشغال للطرق والتي يتم تسليمها من طرف السلطات المختصة.

عندما يكون تمديد الشبكة ضروريا، يجب على

المفوض له أن يخبر الزبون بذلك قبل استخلاص المبلغ مع تحديد الآجال الضرورية لإنجاز أشغال التمديد، وفي هذه الحالة تكون آجال الربط بالشبكة 12 يوم عمل مع زيادة مدة أشغال التمديد.

ويكون مبلغ بيان الأسعار المتعلق بالربط صالحا ثلاثة (3) اشهر ابتداء من تاريخ الإصدار. وبعد انصرام هذا الأجل، وفي حالة عدم أداء المبلغ من طرف الزبون، يتم تحيين بيان الأسعار. ويلتزم المفوض له باحترام مدة صلاحية بيان الأسعار.

يجب التنبيه إلى أنه يجب على المفوض له أن يقوم بما يلزم لإخبار الزبناء بشروط تحديد بيان الأسعار ومكوناته وتفصيل فوترته سواء خلال اصدار بيان الاسعار أو الإعلان عن المعلومات على مستوى وكالاته التجارية.

إضافة إلى ذلك، إذا كان يجب على مقدم الطلب أداء متأخرات للمفوض له، يحتفظ هذا الأخير بحق الجواب على طلب الربط بالشبكة لمحل آخر حتى أداء المتأخرات أو الاتفاق على طريقة التسديد.

يجوز للمفوض له والسلطة المفوضة وضع شروط خاصة للأداء (تسهيلات الأداء) تحدد بالاتفاق فيما يتعلق بالمساهمات والدفعات. وفي حالة الموافقة على تسهيلات أداء يجب إدماج المستحقات في فواتير استهلاك المنخرط المعني بالأمر.

المسددة إذا كان زبونا سابقا للمفوض له. وإذا ظهرت متأخرات على عنوان السكن موضوع الانخراط ولا تعود إلى الفترة التي كان مقدم الطلب يكتري فيها المحل أو اشتراه. ولا يكون مقدم الطلب بأي حال من الأحوال ملزما بأداء متأخرات الأداء التي ليس مسؤولا عنها أو التي تهم منخرطا آخر ماعدا في حالة الأصل التجاري. ويجب التنبيه إلى أن المفوض له يفرق ما بين الشخص المعنوي والشخص المادي.

وفي جميع الانخراطات الجديدة، لا يركب المفوض له العداد ما لم يكن ولوجه مؤمنا 24 ساعة/24 و7 أيام/7 وذلك من أجل السماح بالقراءة المنتظمة للعداد وتدخلات الصيانة.

وبطبيعة الحال، يلتزم المفوض له بأن يجيب بشكل مجاني على جميع طلبات الزبون الذي يرغب في الحصول على المعلومات الكافية والمتعلقة بنوعية الاشتراك الواجب الاكتتاب فيه وذلك بتقديم البيانات الضرورية على التسعيرة الملائمة لنمط استهلاكه والعداد الواجب تركيبه واختيار قوة الطاقة (ضغط منخفض أو ضغط متوسط....) وطرق الأداء. ويثير انتباه الزبون إلى طرق فويرة الاستهلاك المحددة طبقا للنظام الجاري به العمل، وعموما إلى سلوكات الاستهلاك الواجب اعتمادها وإجراءات اقتصاد الطاقة والماء. ويجب عرض هذه المعلومات على مستوى جميع الوكالات.

بالنسبة للزبناء الذي لا يخضعون لفئة بيان أسعار أو يستفيدون من ثمن تلقائي، وبعد الانتهاء من الأشغال، يجب أن تحدد فاتورة نهائية وجوبا على أساس التكلفة الحقيقية التي تتم معاينتها عند إنجاز الربط، وذلك طبقا لبنود دفاتر التحملات المعنية وتبلغ الزبون بها لتسوية الحساب.

الربط بالشبكة في الحالات الاجتماعية:

يجب اخضاع عمليات الربط الاجتماعية بالشبكة لمعالجة خاصة، والتي يكون المفوض له مدعوا فيها إلى ترويج الربط بالشبكة بالوسائل الملائمة لسياق كل عملية. وتحدد شروط وأجال الربط بالاتفاق المشترك مع السلطة المفوضة.

الانخراطات

يتحقق الانخراط بتوقيع عقد الانخراط الفردي في إطار احترام البنود المتعلقة باكتتاب بوليصة الانخراط وأداء الضمانة. وتلخص المراحل الأساسية لاكتتاب عقد الانخراط كما يلي:

1- طلبات الانخراط

تتم معالجة ملفات طلبات الانخراط على مستوى الوكالات التجارية للمفوض له (الوكالات متعددة الخدمات) وتخضع لوصول إيداع الطلب المؤرخ الذي يسلم إلى مقدم الطلب. ويكتتب عقد الانخراط في جميع الوكالات التجارية للمفوض له (وكالة تابعة، وكالة متنقلة....).

وقبل كل انخراط جديد، يجب على مقدم الطلب وجوبا أداء المتأخرات المستحقة عليه وغير

2- إبرام العقد وفاتورة الانخراط

عند اكتتاب العقد، يطلب المفوض له الاسم وعند الاقتضاء اسم الشركة. وتسجل هذه المعلومات على الفواتير التي تذكر بصاحب العقد. ويكون عقد التزود بالماء والكهرباء صالحا فقط بالنسبة لنقطة التسليم المصرح بها، ولا يجوز تحويل الطاقة والماء الموزعين إلى الغير ولو مجاناً. وقبل إبرام العقد، يتأكد المفوض له من:

- تحرير العقد لفائدة فئة من المنخرطين لمحل ولاستعمال معين،
- تناسب التسعيرة مع نوع المشترك ونوع المحل،
- يتم تحديد مبلغ الإعتماد بشكل صحيح وفقا ليعيار العداد الممنوح ونوع الاستعمال.

إضافة إلى ذلك، إذا قرر الزبون تغيير الاستعمال أو الفئة التي إبرم من أجلها العقد، يجب اكتتاب انخراط جديد يناسب الاستعمال. وبطبيعة الحال يجب عليه كذلك أداء المساهمات المناسبة عند الاقتضاء. وفي هذه الحالة، يجب على المفوض له أن يسهر على ملائمة التسعيرة مع الاستعمال وفئة الانخراط.

عند اكتتاب عقد الانخراط، يجب على المنخرط أن يؤدي للمفوض له، الصوائر التالية:

- مبلغ الضمانة

يطلب من الزبون أداء الضمانة مشمولة الضرائب بالتسعيرة الجاري بها العمل، والتي يحدد مبلغها حسب عيار العداد. ولا تنتج هذه الضمانة اية

فوائد وتسترد عند انقضاء الانخراط بعد خصم المبالغ المستحقة على المنخرط. ويحتسب مبلغ الضمانة حسب بنود دفتر التحملات:

< بالنسبة للكهرباء

ما يساوي :

- 60 ساعة من استعمال الطاقة حسب العيار الأقصى للعداد في الإنارة الخاصة والاستعمال المنزلي والإنارة الخاضعة للضريبة المهنية، معبر عنا بالكيلوواط :

بالنسبة للربط المؤقت، يكون مبلغ الضمانة مساويا لذلك المطلوب في انخراط القوة المحركة أو الضغط المتوسط حسب الحالات ويجوز مراجعتها حسب الاستهلاك.

للعقود المؤقتة للسكن، للأكشاك، للمباني التجارية الخ. فإن مبلغ الضمان يعادل 200 ساعة من استخدام الطاقة المتعاقد عليها حسب الاستخدام.

< بالنسبة للماء الشروب

يمثل، بالنسبة لقطر عداد يقل أو يساوي 20 ملم، قيمة الضريبة ل 30 متر مكعب من الماء يتم احتسابها حسب أشطر الاستهلاك الجاري بها العمل، مع إدراج إتاوات التطهير. وإذا كان قطر العداد يفوق 20 ملم، تتم زيادة نسبية في مبلغ الضمانة لمربع قطر العداد.

- صوائر التشغيل

يتقاضى المفوض له مع اكتتاب انخراط جديد لمصاريف التشغيل التي تكون مستحقة عند التوقيع على بوليصة الانخراط.

وتشمل تكاليف التشغيل جزافيا :
والصوائر المذكورة سابقا في نسختين، يسلم واحد
منهما إلى المنخرط.

3- الآجال

يجب الاستجابة إلى طلب الانخراط بتركيب العداد في الأجل المحدد بعده إذا كان الربط موجودا، ماعدا في حالة القوة القاهرة أو رفض السلطة المفوضة أو الجماعة المعنية أو في حالة عدم مطابقة المنشآت الداخلية للتنظيمات الجاري بها العمل (الولوج، القدم،...):

• على الأكثر في يوم العمل الموالي (24 ساعة) ليوم إبرام عقد الانخراط،

• تتم الزيادة في هذا الأجل 48 ساعة عمل في حالة الحاجة إلى تدخل من المفوض (المراجعة، الفسخ، إلخ).

يبرم عقد الانخراط لمدة سنة واحدة ويتم تجديده تلقائيا في فترات سنوية حتى فسخه من أحد الطرفين طبقا لبند فصل الفسخ .

4- الانخرطات المؤقتة (الخاصة)

تبرم عقود الانخرط المؤقتة لفائدة الزبناء الذين يقدمون طلبهم حسب الشروط المنصوص عليها في دفتر التحملات والمتعلقة بالكهرباء والماء الشروب وتتعلى بأنشطة لمدة محددة في الزمن: (أوراش العمل والأكشاك الموسمية والمعارض والأعياد...).

• صوائر تنقل أحد الأعوان لوضع وتركيب العداد (حالة عداد جديد)، أو لمعاينة مؤشر الانطلاق (حالة التحويل بدون تغيير العداد)،
• الصوائر التقنية للتشغيل،

• صوائر تسيير الملف.

يلتزم المفوض له بأن يركب بالأفضلية عدادا ذو مؤشر انطلاق سلبي (0) عندما يتعلق الأمر بربط جديد. بخلاف حالة التحويل، يجب معاينة مؤشر الانطلاق كلما كان ممكنا بحضور مقدم الطلب أو ممثله، وإلا يجب تقديم إشعار يحدد مؤشر الإنطلاق للمشارك.

يتم تحديد مبلغ رسوم التشغيل سنويا بالرجوع إلى تكلفة تركيب وإزالة العدادات. اعتبارا من فاتح يناير 2016، فإنه يبلغ 66,5 درهم للكهرباء ذات الجهد المنخفض و 60,10 درهم للماء الشروب بالنسبة لعداد يقل معياره عن 40 ملم.

- صوائر ملف الانخراط والتنبير الضريبي

يجب على المنخرط أداء صوائر ملف الانخراط (كلفة البوليصا) والتنبير الضريبي عند التوقيع على بوليصا الانخراط. ويجوز مراجعة صوائر ملف الانخراط في بداية كل سنة تعاقدية من طرف السلطة المفوضة باقتراح من المفوض.

- صوائر التنبير

لا تستحق صوائر التنبير إلا في حالة الأداء نقدا. وبذلك يحرر عقد الانخراط عند أداء الضمانة

عدادات الأداء المسبق

يجوز تركيب عدادات رقمية مسبقة الدفع، لدى منخرطي الإستعمال المنزلي بالضغط المنخفض بطلب منهم مكان العدادات التقليدية.

يتحمل المفوض له صوائر تزويد وتركيب العدادات ذات الأداء المسبق ولوحة المفاتيح عند الضرورة. كما يقوم المفوض له بصيانة هذه العدادات على نفقته.

وقد تم وضع أسعار الدفع المسبق لقدرة تقل عن 3 كيلواط. ويحدد السعر اعتبارا من تاريخ بداية العمل في 1,2607 درهم/مشمولة الضرائب/ للكيلواط، وتنطبق هذه التسعيرة على المنخرطين الذين يقل استهلاكهم الشهري عن أو يساوي 150 كيلواط في الشهر. وهو ما يناسب 3 تعبئات العداد بثمان 60 درهم للتعبئة الواحدة.

وعندما يتجاوز الاستهلاك 150 كيلواط/الشهر الذي يناسب الشطر الاجتماعي، يحدد السعر في 1,4389 درهم مشمولة الضرائب/كيلواط اعتبارا من تاريخ بداية العمل بالعقد المراجع.

ويضع المفوض له شبكة تعبئة للعدادات : يمكن للمنخرطين أن يشتروا تعبئات 60 درهم بالوكالات التجارية لأمانديس وجميع الوكالات المتنقلة. كما ستوضع رهن تصرف الزبناء تدريجيا أمهات أخرى من التعبئة.

الفسخ

يمكن فسخ عقد الاشتراك في أي وقت إما بطلب من المنخرط أو بمبادرة من المفوض له.

بالنسبة لأوراش العمل، تبرم هذه العقود لمدة قصوى هي 12 شهرا يتم تجديدها بطلب مكتوب من المنخرط حتى انتهاء الأشغال.

يجب على المفوض له السهر على المتابعة الصارمة لهذه العقود المؤقتة وتسويتها.

تسعيرة العدادات المشتركة

تخضع طرق منح تسعيرة العدادات المشتركة إلى قرار السلطة المفوضة طبقا لإرسالية وزارة الداخلية الحاملة للمرجع 11/2014 . ويلتزم المفوض له بأن يعتمد أولا إلى الربط بالعدادات الفردية للسماح للمنخرطين بالتحكم الجيد في استهلاكهم وبفوترة استهلاكهم الخاص حسب الأشر المطابقة.

وتمنح هذه التسعيرة بصورة استثنائية بالمدينة القديمة والأحياء غير المهيكلة كما يتبين من اللائحة التي وضعتها السلطات، وذلك عندما تكون الشروط التقنية لتركيب العدادات الفردية الإضافية مستحيلة.

إذا استفاد المنخرط من تسعيرة العدادات المشتركة، فإنه يستفيد من عدد الأشر الذي يناسب عدد الأسر المستفيدة من التزود بواسطة العداد المذكور. وفي حالة تغير عدد المنازل، يجب على المنخرط أن يبلغ المفوض له بذلك. وإذا تبين بعد المراجعة التي يقوم بها المفوض له أن عدد المنازل المزودة بالعداد قد قل فعلا، يجب سحب التسعيرة الخاصة من المنخرط وقد تنطبق عليه نفس البنود المتعلقة بالغش.

1- فسخ العقد من طرف المنخرط

يجوز للزبون أن يفسخ عقد أو عقود اشتراكه في أي وقت وبدون تأدية أي غرامات أو جزاءات. ويكون طلب الفسخ موضوع وصل صادر عن المفوض له إلى الزبون. ويكون صاحب العقد مسؤولاً عن الاستهلاك المسجل حتى الفسخ الفعلي لعقده. ويبدأ مفعول ذلك في تاريخ طلب الفسخ من طرف الزبون، ويتم توقيف حساب الزبون بعد ضبط بيان آخر مؤشر مسجل، بالعداد، وأداء ديون جميع المبالغ المستحقة عليه أو إعادة باقي المبلغ الدائن عند الاقتضاء.

وعند وضع فاتورة إيقاف الحساب، وإذا كان حساب المنخرط دائناً، يسترد مبلغه مهما كان نوع العداد الدائم أو المؤقت ودون شروط مسبقة:

- نقداً إذا كان باقي المبلغ الدائن لا يتجاوز 2000 درهم في أجل لا يتجاوز 48 ساعة،

- بواسطة تحويل بنكي أو شيك إذا كان المبلغ الدائن يفوق 2000 درهم أو إذا كان الزبون شخصاً معنوياً، وذلك في أجل لا يتجاوز 12 يوم عمل.

يجب فسخ عقد الانخراط بتحقيقه الفعلي وإزالة العداد في أجل 48 ساعة على الأكثر بعد تاريخ طلب الفسخ من طرف المنخرط، ماعداً في حالة العداد الصعب الولوج.

2- فسخ العقد من طرف المفوض له

لا يجوز فسخ عقد الانخراط بمبادرة من المفوض له إلا في الحالات المذكورة أدناه:

- في حالة عدم أداء المنخرط لجميع المبالغ المستحقة إلى المفوض له بموجب عقد الاشتراك المعني بالأمر، أو حتى في حالة الإمدادات أو الأشغال المنجزة بالعناوين التي يشغلها أو يشغلها المشترك من قبل. ويتم الفسخ تلقائياً بعد تعليق القدرة مدة شهر واحد.

- ويجوز للمفوض له أن يفسخ العقد في حال عدم امتثال المشترك لأحد التزاماته بعد إشعار رسمي مدته 15 يوماً تقويمياً لتنفيذ الالتزام القائم الذي لم يتم الوفاء به.

وفي الحالة المذكورة أعلاه، يرسل المفوض له إشعاراً كتابياً رسمياً إلى المنخرط لتسوية وضعيته في أجل 15 يوماً تقويمياً تحت طائلة فسخ العقد. وبعد انصرام هذا الأجل دون أداء المبلغ أو تنفيذ الالتزام من طرف المنخرط، يشعر المفوض له بالمنخرط بفسخ العقد بواسطة رسالة عادية.

إذا كان الزبون يرغب من جديد في التزود بالماء والكهرباء يجب عليه اكتتاب عقد جديد للانخراط. وفي غياب ذلك، تعتبر كل حيازة للماء والكهرباء دون عقد انخراط عملاً تدليسياً.

وفي هذه الحالات، لا يجوز للمنخرط بان يجعل المفوض له مسؤولاً عن أي ضرر بسبب إهماله، لاسيما في حالة توقف التزويد بعد فسخ العقد.

لا يجوز للمفوض له فسخ العقد بسبب عدم الأداء إذا كانت المتأخرات الغير مسددة تغطي 75 في المائة من الضمانة.

العداد وفقا لدورة الفوترة الشهرية العادية على مدار السنة بما في ذلك أيام العطل الرسمية وأيام العطلة، أي 30 يوما للفوترة. مع قبول يوم واحد زيادة أو نقصانا .

ويجب على المفوض له أن يوفر الوسائل الضرورية (قارئ العدادات...) التي تسمح باستخراج بيان شامل وحقيقي ومنتظم للعدادات في جميع فترات السنة.

يجب إخبار المنخرطين بالمرور الفعلي لقارئ العدادات لأخذ المؤشرات بواسطة إشعار مرور قارئ العداد يحدد ساعة مروره ورقم العقد ومؤشر البيان، وذلك للسماح له بمراجعة الاستهلاك.

يتكلف المفوض له بأن يشعر المنخرط في أقرب الآجال بواسطة رسالة SMS أو بآية وسيلة أخرى متاحة في حالة الاستهلاك المفرط بأكثر من 12م³ أو 200 كيلواط و« أي تجاوز يفوق 30 في المائة استهلاك نفس الفترة في السنة السابقة» (الفترة الصيفية...), مما يسمح بتأمين حسن عمل المنشآت (وجود تسرب داخلي...) والتحكم في الاستهلاك.

كما يجب على المفوض له أن يعمل بانتظام على مراجعة القراءة (قراءة ثانية) في حالة الزيادة في الاستهلاك بأكثر من 20 متر³ أو 300 كيلواط وما يفوق 50 في المائة من معدل الاستهلاك السنوي، وكذلك في حالة غياب تحرك المؤشر أو تخفيض مهم في الاستهلاك (تخفيض بأكثر من 50 في المائة بالنسبة للمعدل)، وذلك خلال 48 ساعة التي تلي أول بيان.

يجب على المفوض له أن يعمل على تحصيل المتأخرات من الزبون بجميع الطرق مع زيادة صوائر التحصيل (الصوائر القضائية والمراسلات وصوائر العون القضائي والصوائر المتعلقة بشركة التحصيل).

3- فسخ العقد بناء على طلب انخراط شاغل جديد للمحل

يتم الفسخ فورا عند تقديم طلب اشتراك شاغل جديد يقدم وثائق الإثبات الضرورية. ويتكلف المفوض له بالمتابعات ضد الشاغل القديم في حالة وجود متأخرات مستحقة.

بعد فسخ بوليصة الانخراط وتخفيض ضمانة الاشتراك ، يجب على المنخرط أن يؤدي إلى المفوض له :

- المبلغ الذي يوافق كميات الماء و/أو الكهرباء المستهلك بصورة حقيقية أو في حالة الغش بعد تقييمه حسب الحالات،
- صوائر التوقيف وجميع صوائر التبليغ والتجديد في حالة توقيف الاشتراك تلقائيا.

4- فسخ العقد بعد صدور قرار قضائي

يلتزم المفوض له بأن ينفذ دون إبطاء أي قرار قضائي بالغاء الاشتراك بمجرد أن يصبح قابلا للتنفيذ.

بيان العدادات

يتم دفع الاستهلاك من قبل المشترك من خلال فترة الفوترة الشهرية. لهذا الغرض، يتم أخذ مؤشرات

• حالات العدادات الصعبة الولوج:

يجب تركيب أجهزة العداد والحماية والمراقبة في غرفة جافة على جدار صلب لهذه الغرفة في مأمّن عن الصدمات والارتدادات وجميع المواد أو الانبعاثات التي تسبب التآكل، بصورة تسهل معها القراءة والمراجعة والصيانة. ويجب أن يكون الغرفة مصممة وسهل الولوج في النهار والليل بصورة كافية للمفوض له وتحفظ حصرا بأجهزة العداد. ويتحمل المفوض له وحده مطابقة المبنى. وفي حالة عدم سهولة الولوج 24 ساعة/24 ساعة و7 ايام/سبعة ايام، أو إذا كان المحل غير صحي أو اصبحت المنشآت خطيرة، يحق للمفوض له وقف التزويد بعد إشعار رسمي مدته 15 يوما تقويميا يتضمن الدوافع ويبقي دون رد.

• مراجعة العدادات

ويجوز للمفوض له أن يعمل على حسابه على فحص وصيانة العدادات كلما رأى ذلك مناسبا. ويكون للمنخرط الحق في أن يطلب مراجعة عداده من طرف المفوض له أو من طرف مؤسسة معتمدة. ويتحمل المفوض له صوائر المراجعة إذا تبين أن الخطأ الحسابي يفوق 3 في المائة. وفي الحالات المخالفة، يتحمل المنخرط صوائر المراجعة (الصوائر الحقيقية مع زيادة 10 في المائة على سبيل الجزاء والرعاية). وفي حالة الخلاف بشأن اختيار المؤسسة المكلفة بالمراجعة تعين السلطة المفوضة إحداها.

إذا تبين من المراجعة وجود عيب في الحساب يقل عن 3 في المائة أو يفوق 3 في المائة، وبمس حقيقة الفوترة، يجب تسوية ذلك منذ ظهور العيب مع

< إذا كان العداد صعب الولوج خلال أول وثاني مرور بقراءة العداد، يترك إشعار للمنخرط يخبره بأن «العداد صعب الولوج»، وفي هذه الحالة يعمل المفوض له على تقدير الاستهلاك على أساس بيانات الاستهلاك.

< وفي هذه الحالة يسمح للمنخرط إذا رغب في ذلك أن يعمل على قراءة المؤشر بنفسه وتبليغه إلى وكالته خلال 24 ساعة التي تلي إشعار المرور، وذلك في أجل أقصاه شهرين متواليين.

• حالات العدادات العالقة أو التالفة

< يجب على المفوض له أن يعمل على تغيير العداد في أجل لا يفوق 3 أشهر (بعد إشعارين عن «عداد عالق»). ويجب عند تغيير العداد على المفوض له بأن يشعر المنخرط بمؤشر العداد القديم ومؤشر انطلاق العداد الجديد حيث يجوز للمنخرط أن يتأكد من ذلك. وفي هذه الحالة يقوم بتقييم الاستهلاك الواجب فوترته على اساس استهلاك يعادل استهلاك نفس الفترة من السنة المنصرمة للمنخرطين الذين ليس لهم استهلاك منتظم (بطابع موسمي، المناطق السياحية...)، ويقوم بتقييم الاستهلاك لباقي المنخرطين على اساس معدل الاستهلاك.

وفي حالة عدم إجراء تغيير العداد في غضون 3 أشهر، يجب أن يستند الحجم التي يتعين على المفوض له أن يفوتره على أقل استهلاك للمشارك خلال ال 12 شهرا الماضية.

الاستهلاك مع مؤشر الاستهلاك القديم والجديد ونوع الفوترة (بيان الحساب أو تقدير).

بالنسبة للمنخرطين المستفيدين من فواترة العدادات المشتركة، يجب أن تضم الفاتورة عدد الاسر المستفيدة.

ويجب إخبار المنخرط بطريقة حساب الفواتير للسماح له بفهم المبالغ الواجب أدائها والمتابعة الجيدة لاستهلاكاته.

يجوز للمفوض له أن يقدر الاستهلاك موضوع الفاتورة في حالة وجود صعوبات في الولوج إلى العداد أو عندما يكون العداد مجمدا أو معيبا. وفي هذه الحالة وفي حدود 3 اشهر على الأكثر، يجب تقدير الاستهلاك على اساس المعدل السنوي لاستهلاك المنخرط أو الاستهلاك في الفترات المشابهة. ولا يجب أن يأخذ في الاعتبار في احتساب هذا المعدل الاستهلاكات الغير اعتيادية.

ويجب أن تصادق السلطة المختصة سلفا على أي قاعدة أخرى لتقدير الاستهلاك. ولا يجوز أن يكون التقدير إلا استثنائيا ومبررا، ويجب إخبار المنخرط به في الفاتورة.

• حالات خاصة:

-التسربات

o في حالة وجود تسرب بعد العداد (في المنشآت الداخلية للمشارك) يلتزم المشترك باتخاذ جميع الإجراءات الضرورية لوقف خسارة المياه في أقرب الآجال، لاسيما بإغلاق صنابير الحصر وإنجاز جميع الاشغال الضرورية للإصلاح.

اعتبار المنازعات المنجزة واحتمالا بالرجوع إلى فترات الحسابات السابقة أو اللاحقة عن تلك موضوع العيب. وفي جميع الأحوال، لا يجب أن تفوق الفترة موضوع التسوية سنة واحدة قبل تاريخ تقديم المطالبة. ويجب رفع جميع الخلافات في هذه العملية إلى الهيئات المختصة (لجن التحكيم)، ولا يجوز للمفوض له في هذه الحالة ولهذا السبب وقف التزويد بالطاقة الكهربائية.

فوترة الاستهلاك

وبعد اكتتاب الاشتراك وأداء الضمانة تصبح الفوترة وأداء إتاوات الاستهلاك والرسوم سارية المفعول ابتداء من تاريخ تركيب العداد. وتتم فوترة الاستهلاك في فترة شهرية من ثلاثين (30) يوم.

بالنسبة لفترة تقل عن 30 يوم :

< تتم فوترة الاستهلاك بدون تغيير حجم الأشطر على اساس عدد الأيام الخاضعة للفوترة،

< تحدد فوترة الإتاوة الثابتة مع تغيير عدد الأشطر حسب عدد الأيام الخاضعة للفوترة.

ينتج عن تأخير أجل القراءة لأكثر من 30 يوم تغيير حجم أشطر الفوترة التي يجب أن تتم مع الأخذ في الاعتبار تقريبا للوحدة لفائدة المنخرط.

وتحدد إشعارات المبالغ المستحقة أو الفواتير من قبل المفوض له ويتم إرسالها إلى المشتركين للدفع في غضون 10 أيام تقويمية من عرضها. يجب أن تتضمن هذه الفواتير، من بين أمور أخرى، فترة

○ الكهرباء : (إزالة الترخيص أو التلاعب بالعداد أو التزود بالإحتيال وغير ذلك) يتعين على المشترك أن يؤدي إلى المفوض له، دون الإخلال بالإجراءات القانونية:

✓ مبلغا يمثل تكلفة نقل العمال والإصلاحات وجميع الغرامات الناتجة عن التدابير الإصلاحية.

✓ ثمن الطاقة المستغلة بالغش بالإضافة إلى 20٪، يقيمها المفوض له حسب التسعيرة الجاري بها العمل، استنادا إلى الاستهلاك السابق للمشارك في فترات مماثلة أو على أساس أي معلومات أو توضيحات يمكن جمعها دون أن تتجاوز الكمية استهلاك فترة سنتين.

○ الاستخلاص

يجب أداء جميع الفواتير على الأكثر في أجل 10 أيام تقويمية من تاريخ الإصدار. وتدفع التكاليف الأخرى مثل تلك الناتجة عن قطع التزويد أو إعادته طبقا لنفس شروط الاستهلاك المستحق.

ويجب على المفوض له أن يضمن، خلال توزيع الفواتير للمشاركين، احترام المواعيد النهائية البالغة 10 أيام تقويمية مقارنة بالتاريخ المحدد للمبالغ المستحقة المسجلة على الفاتورة والتي يتم تسليمها للمشارك.

كما يطلب من المفوض له أن يقوم بتعزيز أنظمة استخلاص الفواتير، لاسيما تلك المتعلقة بالإستهلاك وذلك من خلال الزيادة في عدد

وفي هذه الحالة يسمح للمفوض له بأن يفوتر الحجم المناسب للتسرب بسعر الشراء المصحح للمردود التعاقد بشرط أن يدلي بالمنخرط بالوثائق الإثباتية لإصلاح التسرب. ولا يجوز أن تفوق فترة التسرب التي يتعين النظر فيها شهرين اثنين وتكون موضوع إشعار استهلاك مرتفع يسلمه المفوض له إلى المنخرط.

○ أي نقص في الصيانة أو الإهمال من جانب المشترك لن يؤدي إلى تطبيق هذه التعريفية المحددة.

-الغش-

إذا كان يعود سبب سوء عمل العداد للغش، يكون المنخرط معرضا للإجراءات التالية :

○ بالماء الشروب : (إزالة الترخيص أو التلاعب بالعداد أو التزود بالإحتيال وغير ذلك) يتعين على المشترك أن يؤدي إلى المفوض له، دون الإخلال بالإجراءات القانونية:

✓ مبلغا يمثل تكلفة نقل العمال والإصلاحات وجميع الغرامات الناتجة عن التدابير الإصلاحية.

✓ عدد كمية الماء المستهلكة بالغش، بالإضافة إلى 20٪، يقيمها المفوض له حسب التسعيرة الجاري بها العمل، استنادا إلى الاستهلاك السابق للمشارك في فترات مماثلة أو على أساس أي معلومات أو توضيحات يمكن جمعها دون أن تتجاوز الكمية استهلاك فترة سنتين.

المنخرط صوائر الإشعار الثاني قبل القطع وتحدد في 5.00 دراهم مشمولة الضرائب. ويتحمل المشترك قيمة الديون وكذلك تكلفة قطع وإعادة الربط.

لا يجوز للمفوض له أن يعمل على استخلاص صوائر قطع التيار وإعادته إلا بعد إنجاز القطع فعلياً.

يرمى قطع التزويد بالماء والكهرباء من الاثنين إلى الخميس ما بين الساعة 8 والساعة 18. ولا يجوز القيام بذلك أيام الجمعة والسبت والأحد والأعياد.

يلتزم المفوض له بأن يشعر كتابة المنخرطين الذين يؤدون فواتيرهم بالانقطاع البنكي أو حساب الأمان في حالة عدم كفاية الرصيد قبل إنجاز القطع.

إذا لم يسدد المنخرط، بعد قطع التزويد، الديون المستحقة، يحتفظ المفوض له بحق بالتفكيك المؤقت للعداد. ويتحمل المنخرط الديون والمصاريف الجديدة الناتجة عن ذلك والتفكيك المؤقت للعداد وإعادة التزويد. ولا يجوز فوارة هذه الصوائر على المنخرط إلا بعد تنفيذ تفكيك العداد وإعادته فعلياً.

في حالة عدم إعادة الخدمة في أجل 24 ساعة عمل بعد أداء المنخرط لديونه، يلتزم المفوض له بإعادة مبلغ القطع الذي استخلصه فوراً أو خصمه من الفاتورة المقبلة.

الوكالات المتعددة الخدمات، أو عبر حلول الأداء البديلة... وبذلك يمكن للمفوض له والمنخرط أن يتفقا على طريقة للأداء من اختيارهما (اقتطاع بنكي، حساب الأمان...).

يترب عن استخلاص المبالغ نقداً فقط، تحصيل رسوم الطوابع.

يجوز للمفوض له، إذا رغب في ذلك، أن منح تسهيلات في أداء الفواتير غير المسددة بتسديد ديونه المستحقة بسهولة.

القطع وإعادة الربط

ويجب أن يؤدي المنخرط، عاما كان أو خاصا، المبلغ المستحق في أجل 10 أيام التي تلي تقديم الفاتورة أو اشعار المبالغ الواجب أدائها من طرف المفوض له.

المنخرطين الخواص:

في حالة عدم الأداء في أجل 10 أيام تقويمية، يجوز للمفوض له أن يعمد تلقائياً إلى تعليق التزويد بعد إبلاغ المنخرط بواسطة إشعارين:

- الإشعار الأول «أول إشعار» يذكر بالمبالغ المستحقة الواجب أدائها وكذا آخر أجل للأداء. ويتحمل فيه المفوض له صوائر الإشعار.

- الإشعار الثاني «الإشعار الثاني قبل قطع التزويد» الذي يتم إرساله خلال 7 أيام تقويمية بعد الإشعار الأول في حالة أن المشترك المعني بالأمر لم يؤدي بعد متأخراته، لتذكيره بالمبالغ المستحقة وإشعاره بقطع التزويد في حالة عدم الأداء. يتحمل

معالجة الشكايات

في حالة تقديم شكاية، يجوز للزبون :

- تقديم شكاية مكتوبة بأية وكالة تجارية، واستلام إشعار بالتوصل، يتضمن التاريخ والسبب وأجال الرد، ويجب أن تحتوي الشكاية على جميع المعلومات المتعلقة بالإشترك،

- الإتصال بمركز خدمة الزبناء

- إرسال الشكاية بواسطة البريد الإلكتروني عبر موقع أمانديس www.amendis.ma أو بأية وسيلة أخرى يحددها المفوض له.

يلتزم المفوض له بأن يجيب على شكايات المنخرطين في أجل لا يتعدى 7 أيام عمل ابتداء من تاريخ استلام الشكاية. وإذا تبين أن الأجل غير كافي، يجب إخبار المنخرط بالأجل التكميلية الضرورية المتعلقة بالتحريات إما كتابة أو عبر إرسال رسالة قصيرة SMS أو عبر الهاتف.

إذا تعلقت الشكاية بالفاتورة، يجب تعليق مسطرة الاستخلاص والشعار بتأخير الأداء وقطع التزويد حتى يتم إشعار المنخرط بنتيجة شكايته.

ويطلب من المفوض له أن يواصل تعزيز آليات تلقي الشكايات ومعالجتها. ويجب عليه أن يعالج بدقة شكاوي المنخرطين من خلال القيام بجميع التحقيقات الميدانية لفحص عدادات الماء والكهرباء بالمشتر، في حالة الشك حول اشتغال العداد أو بطلب من المنخرط، وإذا تبين أن العداد ليس به أي عيب، يتحمل مقدم الطلب المصاريف.

يجوز للمفوض له إذا رغب في ذلك منح تسهيلات أداء بالفواتير المعالجة والتي تبقى مبالغها مستحقة لتسهيل أداء المنخرط لمستحقته اعتبارا لوضعيته الاجتماعية.

جودة الخدمات

يلتزم المفوض له بأن يضمن للمنخرط خدمة فعالة وذات جودة فيما يتعلق بالتزويد بالماء والكهرباء والخدمات المقدمة في هذا الإطار. ولهذا الغرض يلتزم ب :

- تحسين ظروف الاستقبال وتقليص وقت الانتظار بالوكالات بالوسائل الضرورية مثل الزيادة في عدد الشبايك المتعددة الخدمات وتخصيص شباك للشكايات بكل وكالة وتوسيع شبكات الوكالات (الوكالات الرئيسية والوكالات التابعة...)

- توفير الوسائل اللازمة لمسؤولي الوكالات التجارية لمخاطبة الزبناء والإجابة على طلباتهم في الأجال المبينة في دفتر التجملات.

- تحسين جودة الاستقبال بتوفير مكلفين بالزبناء مستفيدين من التكوين الضروري الذي يسمح لهم باستقبال الزبناء بحفاوة وترحاب.

- وضع لافتات إعلانية للتواصل بالفرنسية والعربية بالوكالات التجارية حول الأسعار والاستعمالات والفوترة وعبارات العداد ووسائل التحكم في الاستهلاك (منشورات، لافتات...)

وأیضا في إطار التحسين المستمر لجودة الخدمة المقدمة للزبناء، سيتم إجراء دراسة تقييمية من

لوكلاء محلفون للمفوض له أو للمفوض القضائي. ويجوز أن تؤدي هذه المعايينات للمخالفات إلى إنذارات واحتمالا متابعات أمام المحاكم المختصة.

2- طرق التعرض المتاحة للمشاركين

في حالة النزاع مع المفوض له، يجوز للمنخرط أن يلجأ في مرحلة أولى إلى لجنة التحكيم التي تعينها لجنة المتابعة ويرأسها ممثل المصلحة الدائمة للمراقبة. ويحب على اللجنة البث في أجل أقصاه خمسة عشر (15) يوما تقويميا.

إذا استمر الخلاف مع المفوض له، يجوز للمنخرط رفع الأمر للمحاكم المختصة.

قبل المفوض له سنويا من خلال شركة أبحاث تسويقية معترف بها لتقييم الجودة وتحديد الأولويات ومجالات التحسين في الإدارة التجارية، التي ينبغي أن تقدم نتائجها إلى السلطة المفوضة. وينبغي أن تسلط هذه الدراسة الضوء على التوصيات التي ينبغي النظر فيها قدر الإمكان في إعداد خطة العمل للسنة المقبلة.

أحكام مختلفة

1- المخالفات والمتابعات

توكل مسؤولية معاينة المخالفات التي يرتكبها المستعملون والمبينة في دفتر التحملات هذا،



التزاماتنا للخدمة



إلتزاماتنا للخدمة

1- تمكينكم من ولوج سريع وسهل إلى خدمات الماء و الكهرباء و التطهير

- و/أو الكهرباء على أكبر تقدير في اليوم الموالي (24 ساعة) للتوقيع على العقد باستثناء نهاية الأسبوع وأيام العطل) ؛
- إذا تطلب الأمر القيام بربط جديد لمنزلكم، نسلّمكم تقييما لأشغال الربط خلال 7 أيام الموالية للتوصل بطلبكم (من تاريخ اعتبار الملف كاملا) ؛
- بعد أداء مصاريف الربط والحصول على التصاريح الإدارية اللازمة عند الإقتضاء، نقوم بانجاز الأشغال خلال 12 يوم عمل الموالية .

- نتيح لكم امكانية انجاز الإجراءات في مراكز القرب وعن بعد (الوكالات، الوكالات المتنقلة، مركز خدمة الزبون) وعبر موقع الأترنيت www.amendis.ma لجميع مراحل الحصول على المعلومات وتكوين ملف الإشتراك :
- عند تقديمكم طلب الإشتراك، نسلّمكم ملفا ترحيبيا يتضمن المعلومات الأساسية عن اشتراككم وعن عروض خدماتنا ؛
- اذا كان العداد مركب مسبقا. نزودكم بالماء



2- تقديم خدمة أفضل لكم عبر أوقات عمل ملائمة

- «جوار» التي تستقبلكم 7 أيام على 7 من الثامنة صباحا إلى العاشرة مساء ؛
- للحصول على المعلومات ، يستقبلكم المكلفون بالزبناء بمركز خدمة الزبون، مكالمتكم على الرقم 0802008000 24 ساعة/24 و 7 أيام في الأسبوع.

- لخدمتكم أحسن وكالاتنا تستقبلكم من الإثنين الى الجمعة عبر أوقات عمل تلائم متطلباتكم ؛
- نقدم لكم خدمة قرب عبر نقط التحصيل المعتمدة



3- توفير وقتكم وتبسيط الإجراءات

- نضع رهن اشارتكم طرق عديدة لتسديد الفواتير عن بعد، عبر الموقع الإلكتروني أو غيره من الوسائل (الشبايك البنكية الأوتوماتيكية، الهاتف المحمول...)، بطريقة بسيطة وآمنة وملائمة لإحتياجاتكم.

- نتيح لكم امكانية انجاز الإجراءات (طلب الحصول على المعلومات، الشكايات، طلب الإشتراك...) عن طريق مركز خدمة الزبون وعلى الموقع الإلكتروني (www.amendis.ma) ؛



4- الإجابة على كل شكاية تتعلق بالماء والتطهير السائل والكهرباء والفاتورة

- نجيب على الفور ⁽¹⁾ بشأن الشكايات المودعة لدى الوكالات أو عبر الهاتف
- نجيب على الشكايات الإلكترونية خلال 24 ساعة ⁽¹⁾.



5- نجيبكم 24 ساعة/24 و7 أيام/7 عن كل طارئ تقني

- يجيبكم المكلفين بالزبناء على الرقم 0802008000 بشأن الطلبات التقنية المستعجلة 24 ساعة/24 و7 أيام/7
- في حالة حدوث مشاكل في التزويد بالماء أو الكهرباء، نتدخل في مدة لا تتجاوز 4 ساعات.



6- نقدم لكم فاتورة شهرية مبنية على أساس استهلاككم

- نجري قراءة شهرية لعدادكم، شريطة أن يكون الوصول إليه ممكنا، حتى نمكنكم من تتبع استهلاككم؛
- نتيح لكم امكانية اعلامنا بمؤشر الإستهلاك في حالة عدم امكانية وصولنا إلى عدادكم؛
- في حالة تركيب أو تغيير العداد، نعلمكم ببيان العداد الجديد عند تركيبه وبيان العداد القديم عند إزالته؛
- نرسل لكم شهريا فاتورة مفصلة عن استهلاككم مع تفسيرات واضحة.



7- نلفت انتباهكم في حالة وجود أي استهلاك غير عادي للماء أو للكهرباء

- إذا لاحظنا أي استهلاك غير عادي، نعلمكم بواسطة اشعار أو برسالة نصية مفرط مقارنة مع الإستهلاك
- SMS وندعوكم لاتخاذ الإجراءات اللازمة.



8- نقدم لكم النصح حول وسائل التحكم في الإستهلاك واحترام البيئة

- ننصحكم ونضع رهن اشارتكم الوثائق لمساعدتكم على التحكم في استهلاك الماء والكهرباء
- والتقليل من الإنبعاثات الضارة بالبيئة؛
- نجري حملات واسعة للتوعية بشأن احترام البيئة والحفاظ عليها.



(1) إذا تطلب الأمر بحثا مفصلا مع انتقال إلى عين المكان ، تتم الإستجابة خلال 7 أيام

9- نذكركم مباشرة في حالة الانقطاعات المبرمجة



• في حالة انقطاع مبرمج
تفوق مدته 4 ساعات،
الرسائل النصية القصيرة SMS (اذا توفر لدينا
نقوم بإنذاركم عن رقم هاتفكم).

10- نضمن لكم دعما مشخفا بصفتكم مقابلة كبرى أو وحدة صناعية



• يتم التكفل بجميع
مصلحة مخصصة؛
طلباتكم على مستوى
يخصص المكلف بالزبناء تتبعنا مشخفا لطلبكم.

تطبيق الإلتزامات

في حالة عدم احترام الإلتزامات المنصوص عليها سابقا، نتعهد باتخاذ كل التدابير اللازمة لتصحيح الوضع.

ويمكن عدم احترام الإلتزامات المشار إليها في حالة القوة القاهرة و/أو في الحالات المشابهة (الظروف المناخية الصعبة، الفيضانات، والتخريب الإداري للمنشآت والمعدات، وعدم إمكانية الولوج إليها و/أو انها معطلة، وانقطاع الماء والكهرباء بسبب عدم الأداء، وانقطاع تزويد الماء والكهرباء في حالة أشغال على مستوى الشبكة...).

10 إلتزامات من أجل خدمتكم

10 Engagements pour mieux vous servir

6



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

1



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

7



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

2



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

8



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

3



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

9



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

4



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

10



نضمن لكم دعما مشغشا بصفتم
مقاولة كبرى أو وحدة صناعية
Vous assurer un accompagnement
personnalisé en tant que clients
Grandes Entreprises & Industriels

5



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

خدماتنا





وكالة أمانديس على الإنترنت خدماتنا بنقرة واحدة



الأداء عبر الإنترنت



تسيير عقودكم
عبر الإنترنت



الحصول على إجابات
لكل تساؤلاتكم

على

www.amendis.ma

متوفر 24 ساعة / 24 و 7 أيام / 7

f Amendis

@officialAmendis

Amendis

opéré par  VEOLIA

08020 08000
7J/7 • 24H/24

للإستجابة أفضل لطلباتكم، نضع رهن إشارتكم وكالة جديدة على الأنترنت متوفرة الموقع www.amendis.ma كل أيام الأسبوع، 24 ساعة على 24، بنقرة واحدة على

الأداء عبر الأنترنت

يمكنكم أداء فواتيركم أينما كنتم بكل ثقة وأمان عبر « تسوية فاتورتكم » أبواباً «خدماتنا على الخط». بعد توفير جميع المعلومات والتحقق من الأداء سيتم تأكيد أدائكم بواسطة بريد إلكتروني.

تدبير عقودكم عبر الأنترنت

يُمْكِنُكم فضاء الزبون من القيام ، في أي وقت ، بكل اجراءاتكم عبر الأنترنت (تدبير عقود اشتراككم، استهلاككم، تغيير معلوماتكم الشخصية...)، بمجرد تسجيلكم عبر الموقع يمكنكم الولوج لجميع خدماتنا.

الحصول على الإجابة على كل تساؤلاتكم

وكالتنا على الأنترنت تمكنكم من وضع طلباتكم وشكاياتكم مع اخباركم بنتيجة معالجتها .

- تجنب أداء رسوم تعليق الخدمة؛ هذه الخدمة مجانية.
- **إجراءات بسيطة ومُؤمَّنة:**
- تقديم الفاتورة أو رقم العقد مع أمانديس؛
- بعد الأداء، يسلمكم التاجر وصل أداء مضمون من قبل أمانديس.
- شبكة كبيرة من نقط البيع رهن إشارتكم.
- بإمكانكم استشارة تاجر شبكة جوار لتزويدكم بمعلومات خاصة بحسابكم؛
- أداؤكم على مستوى نقاط جوار يؤخذ في الاعتبار بنفس طريقة الأداء في الوكالات التجارية، مع توفير كل الضمانات.

خدمة القرب جوار مجانية تماماً، وتشمل شبكة واسعة من نقاط استخلاص الفواتير معتمدة من طرف أمانديس، تستقبلكم 7 أيام في الأسبوع، مع ساعات عمل ممتدة من الساعة الثامنة صباحاً إلى العاشرة ليلاً. بعد تقديم الفاتورة ودفع مبلغها، تتسلمون وصل الأداء. وعناوين هذه الفضاءات متوفرة على مستوى الوكالات التجارية لأمانديس.

مزايا جوار:

- تجنب أوقات الانتظار وتفادي التنقلات إلى أماكن بعيدة؛
- أداء الفواتير في الأجال المحددة وحسب الوقت الذي يناسبكم؛



أمانديس
Amendis

جوار

أداء فواتيركم بدون تكلفة إضافية

JIWAR

Régler votre facture SANS FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

جوار
Jiwar

أمانديس
Amendis



opéré par  VEOLIA

08020 08000
7/7 • 24H/24

www.amendis.ma

تضعون بوكالتكم مبلغ من اختياركم (نقداً أو بواسطة الشيك) لتغطية مصاريف استهلاككم للماء وللكهرباء لفترة محددة. تتوصلون بإشعار عبر رسالة نصية قصيرة أو بالبريد العادي قبل استنفاد رصيدكم لإعادة تزويد حسابكم. للإشتراك في هذه الخدمة يكفي ملئ الإستمارة المتوفرة بالوكالة أو عبر الموقع الإلكتروني وإيداعها بالوكالة مرفقة بنسخة لبطاقة التعريف الوطنية.



جوار موبيل، خدمة مجانية وفي متناول اليد، هذه الخدمة التي تمكنكم من أداء فواتركم عبر الهاتف الذي واللوحات الإلكترونية 24 ساعة/24 و 7 أيام /7 متوفرة عبر التطبيقات النقالة لأهم البنوك من بينهم: بريد بنك، البنك المغربي للتجارة الخارجية، القرض العقاري والسياحي، البنك الشعبي، الشركة العامة للأنك والتجاري.



خدماتنا

الشبابيك البنكية الأوتوماتيكية

يمكن لزبناء أمانديس تأدية فواتيرهم عبر الشبابيك البنكية الأوتوماتيكية التابعة للبنك الشعبي، البنك المغربي للتجارة الخارجية، الشركة العامة المغربية للأبنك والبنك العقاري والسياحي المنتشرة على الصعيد الوطني. هذه الخدمة المجانية والأمنة، والمتوفرة 7 أيام/ 24 ساعة/ 24، سهلة الاستخدام (يكفيكم التوفر على بطاقتكم البنكية ورقم العقد، للحصول على الوصل بعد عملية الأداء).

خدماتنا

الإقتطاع البنكي الأوتوماتيكي

عبر هذه الخدمة، المقدمة بشراكة مع البنوك المغربية، يتم اقتطاع مبلغ فاتورتكم تلقائيا من حسابكم. وتختارون التوصل بفاتورتكم اما الكترونيا أو ورقية (بالنسبة للفاتورة الإلكترونية انظروا الصفحة 37) سوف يتم اخباركم عبر رسالة نصية قصيرة بتاريخ ومبلغ الإقتطاع. للإشتراك في هذه الخدمة يكفي سحب الاستمارة الخاصة بذلك والمتوفرة بوكالاتنا، بالموقع الإلكتروني أو الاتصال بمركز خدمة الزبناء ثم المصادقة عليها من قبل بنكم وإيداعها مرفوقة بنموذج الشيك بالوكالة التابعين لها.

أمنديس
Amendis

مع الشبايبك البنكية
الأوتوماتيكية
أمنديس تسهل أداء
فواتيركم

opéré par  VEOLIA

08020 08000
73/7 • 24H/24

ابقوا
على اطلاع،
في كل مكان
وفي أي وقت

• الإقترع البنكي الأوتوماتيكي : اذا كنتم مشتركين في خدمة الإقترع البنكي الأتوماتيكي، تتوصلون برسالة نصية تخبركم بمبلغ فاتورتكم وتاريخ الإقترع ؛ سوف تتوصلون كذلك برسالة نصية تخبركم في إرجاع الفواتير من قبل البنك دون أداء ؛

• قطع التزويد المبرمج : تتوصلون برسالة نصية في حالة قطع التزويد المبرمج للماء و/أو للكهرباء بحيككم.

أمانديس إخبار إضافي²

هذا العرض يكمل السابق برسالتين نصيتين إضافيتين في الشهر ولا يكلف سوى 14 درهما سنويا :

• فاتورة جديدة : سوف تتلقون رسالة نصية قصيرة كل شهر، عند إصدار فاتورة الماء والكهرباء.

كيفية الإشتراك²

- في إحدى وكالات أمانديس
- عبر وكالاتنا عبر الأنترنت

لماذا الإشتراك في خدمة أمانديس إخبار ؟

نتوفر على عرضين وفق احتياجاتكم : مع أمانديس إخبار إبقوا على اطلاع عبر الرسائل النصية، في الوقت الحقيقي، على كل ما يتعلق باشتراككم، وباستهلاككم.

أمانديس إخبار مجاني :

هذا العرض يتضمن 8 رسائل نصية :

- بيان الاسعار : سوف تتوصلون برسالة نصية مبين فيها مبلغ المقايسة الواجب اداؤه ؛
- حساب الأمان : إذا كنتم مشتركين في عرض حساب الأمان سوف تتوصلون برسالة نصية تخبركم باستنفاد ايداعكم ؛
- إشعار قبل القطع : ستتوصلون برسالة نصية 6 أيام بعد تاريخ اخر اجل لأداء فاتورتكم ؛
- جواب عن شكاية مكتوبة : ستتوصلون برسالة نصية تخبركم بارسال الجواب عن شكايتم ؛
- جواب عن شكاية هاتفية : ستتوصلون برسالة نصية تخبركم بان شكايتم في طور المعالجة ؛
- التدخل من أجل تغيير العداد : ستتوصلون برسالة نصية تخبركم بان أمانديس قامت بتغيير عدادكم ؛

(1) عرض متوفر لكل زبون أمانديس يتوفر على رقم هاتف من طرف شركة اتصالات مغربية
(2) في حالة الإشتراك في عرض أمانديس إخبار إضافي، سيتم احتساب مصاريف الخدمة شهريا في فاتورة الإستهلاك

«الفاتورة الإلكترونية» هي خدمة مجانية . إنها تمكنكم من التوصل بفواتير استهلاككم عن طريق بريدكم الإلكتروني، كلما توفرت فاتورة جديدة. ويمكن مراجعة هذه الفواتير على الإنترنت في أي وقت، وهي بصيغة PDF .

وسوف لن يتم إصدار فواتير ورقية خلال فترة اشتراككم في هذه الخدمة



الفاتورة الإلكترونية لأمانديس
توصلوا بفواتيركم
بكل ارتياح

لماذا نختار الفاتورة الإلكترونية ؟

من أجل راحتكم، أمانديس أنشأت الفاتورة الإلكترونية. باشتراككم في هذه الخدمة سوف تستفيدون من مزاياها الحصرية :

إلكترونية : سوف تتوصلون مباشرة بفواتيركم الإلكترونية. في بريدكم الإلكتروني، على شكل ملف PDF بكل سرية .

سريعة : ستتوصلون بفواتيركم عبر بريدكم الإلكتروني في نفس يوم إصدارها.

فعالة : فواتيركم الإلكترونية على شكل PDF لها نفس قيمة الفاتورة العادية.

إيكولوجية : لن تتوصلوا مجددا بالفاتورات الورقية، ستساهمون بذلك في المحافظة على البيئة. عملية : يمكنكم الولوج لفواتيركم الإلكترونية في أي وقت وأي مكان.

كيفية الإشتراك في الفاتورة الإلكترونية ؟

بمخكم الإشتراك في الفاتورة الإلكترونية مباشرة :

- ✓ عبر وكالتنا عبر الأنترنت على الموقع : www.amendis.ma
- ✓ باتصال بسيط لمركز خدمة الزبناء على الرقم : 08020 08000
- ✓ في وكالتكم أمانديس الأقرب إليكم.

خدمة
مجانية
وأمنة



www.amendis.ma

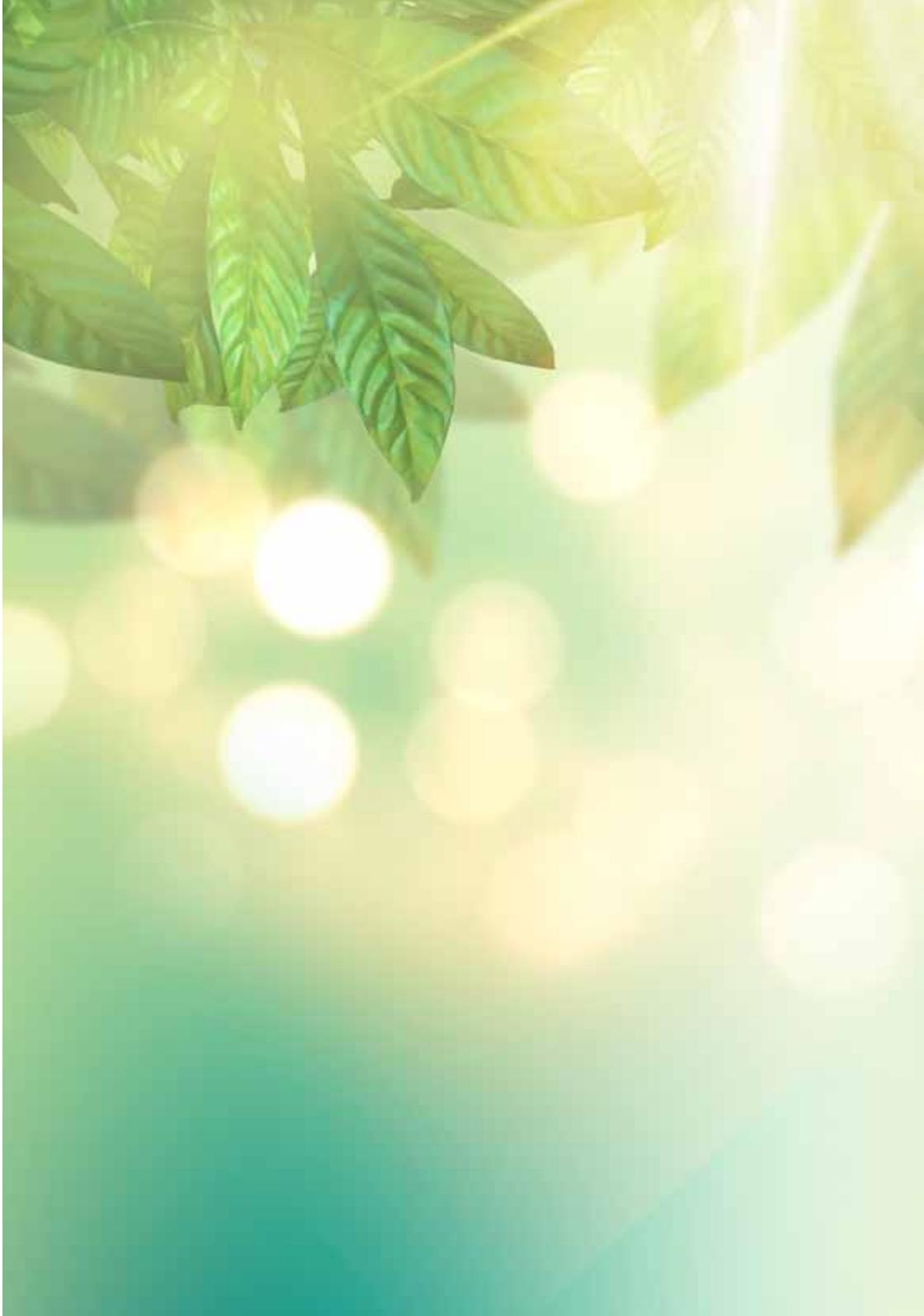
f Amendis

@officialAmendis

Amendis

opéré par VEOLIA

08020 08000
7/7 • 24H/24



سلوكيات حسنة



إيقاف تشغيلها لأنها تستهلك الطاقة. وتجنبوا أيضاً

تركها في حالة اشتغال عندما تكونون في غنى عنها.

الإنشاءات والتركيبات الكهربائية

• عداد الكهرباء الفردي: اختاروا

عدادكم للكهرباء الفردي عوض

عداد جماعي.



• وضعوا عدادكم في مكان خارج منزلكم: لتسهيل

عملية القراءة الشهرية لمؤشرات استهلاككم.

• احرصوا على مراقبة عدادكم للكهرباء بانتظام.

• تحققوا من وجود قاطع دائرة تفاضلي لديكم.

• فكروا في مراقبة أجهزتكم

الكهربائية للتأكد من أنها تشتغل

بشكل جيد: أي عطب يمكن أن

يؤدي إلى زيادة كبيرة في الاستهلاك.

• فكروا في إطفاء الأضواء وإيقاف تشغيل المدفأة

ومكيف الهواء عند خروجكم من المنزل.



الإنارة



• اقتصدوا في استهلاككم للكهرباء
باستعمالكم المصابيح المقتصدة
للطاقة التي تستهلك 5 مرات أقل
ومدة صلاحيتها 10 مرات أكثر من

المصابيح الكلاسيكية الاعتيادية.

• اطفئوا الأضواء في الأماكن التي تغادرونها أو
التي تظل فارغة.

• احرصوا على تذكير أطفالكم بهذه النصيحة إذا لم
يصدر عنهم أي تجاوب بعد.

• استفيدوا من ضوء النهار الطبيعي الذي هو أفضل
للعين. ارفعوا الستائر وافتحوا النوافذ مع بداية
أنشطتكم الأولى ورتبوا المساحة الداخلية الخاصة
بكم للاستفادة من هذه الإضاءة الطبيعية.

• نظفوا أدوات الإنارة وانفضوا الغبار بانتظام عن
المصابيح وعاكسات النور لتحسين مردودية الضوء.

• الإضاءة بدقة وانتظام: ليس ضرورياً أن يغمر
الضوء المكان كله من أجل القراءة أو العمل في
مكتب، اختاروا إضاءة مركزة في نقطة محددة
لاستهلاك أقل للطاقة الكهربائية.

• لا تتركوا الأجهزة الكهربائية
في وضع الاستعداد (التلفزيون،
ومشغل DVD)، ومن الأفضل



تكييف الهواء



الأطباق من الفرن للتحقق منها أو لتزيينها يجب أن تخرج بسرعة مع إغلاق الفرن في كل مرة.. إذا بقي باب الفرن مفتوحاً لفترة طويلة فإن ذلك يتسبب في فقدان

الكثير من الحرارة.

2 - ثلاجة ومجمّد



تجنبوا مصادر الحرارة: يتطلب إنتاج البرودة الكثير من الطاقة.

تقلل الثلاجة والمجمد أكثر من 35٪ من إجمالي استهلاككم من الكهرباء.

تجنبوا وضعها في غرفة ساخنة أو بالقرب من مصدر الحرارة (المبرد، مجمر طبخ، الخ).

تبريد الطعام: اتركوا الطعام يبرد قبل تخزينه في ثلاجة أو مجمد. الأجهزة تستهلك طاقة أكثر لتبريد أو تجميد أطعمة ساخنة.

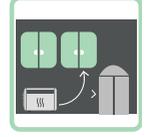
تذويب الثلج بانتظام: قوموا بتذويب الثلج الذي تفرزه الثلاجة والمجمد بانتظام (يزيد استهلاك المجمد بنسبة 30٪ مع 3 ملمترات من الثلج على الجدران، وبالضعف ابتداء من 5 سنتمترات).

املؤوا مساحات الثلاجة بشكل صحيح وتجنبوا تكديسها بالمواد. هذا يزيد من استهلاك الطاقة ويقلل من مدة صلاحية الطعام (الهواء البارد لا يتدفق بشكل جيد).

غلق الأبواب بسرعة: لا تفتحوا أبواب الأجهزة إلا لفترة وجيزة للحفاظ على البرودة في الداخل.

إزالة الغبار: إزالة الغبار عن الجزء الخلفي للثلاجة مرة في السنة.

الحفاظ على درجة حرارة قصوى بين 19 و 20 درجة مئوية، هي درجة حرارة مناسبة وصحية، وكافية لضمان راحتكم. تخفيض درجة الحرارة بدرجة واحدة

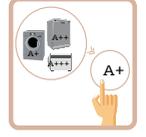


في منزلكم أو في مكان عملكم يمثل انخفاضاً في فاتورتكم، من 6٪ إلى 7٪.

تشغيل مكيف الهواء مع جعل النوافذ والأبواب مغلقة لتجنب ضياع الحرارة ولتقليل مدة تشغيل الجهاز.

خلال النهار، اسدلو الستائر وأغلقوا نوافذ الواجهات الأكثر تعرضاً للشمس.

الأجهزة الكهربائية المنزلية



عند شراء الأجهزة الكهربائية المنزلية اختاروا تلك التي تحمل علامة A++، ثلاجة تحمل هذه العلامة فهي اقتصادية أكثر من حيث استهلاك الطاقة مقارنة مع التي تحمل علامة G.

1 - مطبخ وفرن



قلّصوا مدة تسخين الفرن وفكروا في إيقاف تشغيله قبل انتهاء الطهي ببضع دقائق.

أخرجوا الأغذية المجمدة: أخرجوا المواد الغذائية من

المجمّد قبل الطهي بعدة ساعات. وسوف يذوب جليدها بشكل طبيعي وستطهى بشكل أفضل وبطاقة أقل.

لا تفتحوا الفرن بشكل متكرر: عند إخراج

مع الغسيل عند حرارة 90 درجة مئوية.

<تجنبوا الغسيل المسبق: املؤوا آلة الغسيل بشكل جيد وتجنبوا غسلها مسبقاً. وبالتالي سوف توفرين 15% في الماء والكهرباء.

<تنظيف المصفاة بشكل منتظم: يؤدي تنظيف المصفاة بانتظام إلى الزيادة في العمر الافتراضي لآلة الغسيل ويقلل من استهلاك الطاقة.

4 - الأجهزة الكهربائية الصغيرة

<فصل شواحن البطاريات: ترك شواحن البطاريات (الهاتف النقال، فرشاة الأسنان، آلة التصوير...) موصولة بالدارة الكهربائية عديم الفائدة تماماً، وأكثر من ذلك مكلف.



احرصوا على فصلها عندما تكون قيد التشغيل. <شراء موصلات وقواطع التيار متعددة الأشرطة: عندما يتم توصيل عدة أجهزة حول نفس الوحدة المركزية، كما هو الحال بالنسبة لأجهزة الكمبيوتر، المسرح المنزلي أو غيرها، فمن الحكمة توصيل جميع الآلات بشرائط. وبهذه الطريقة، يمكنك خفض إمدادات الطاقة من جميع الأجهزة في خطوة واحدة وأنها لن تبقى في موقف الاستعداد.

<تحققوا أيضاً من أن الحاجز المشبك للثلاجة ليس قريباً جداً من الحائط. يجب ترك حوالي 5 سنتيمترات على الأقل بين الشبكة الخلفية والجدار.

<تحققوا من ضبط درجة الحرارة: حافظوا على درجة حرارة الثلاجة بين 4 و 6 درجات مئوية، ودرجة حرارة المجمد في (-18) درجة مئوية.



درجات الحرارة أقل غير ضرورية ومكلفة.

<تغيير الأختام: إذا لزم الأمر، استبدلوا الأختام في الثلاجة أو المجمد. في حال إدخال ورقة في الباب يجب أن تعلق به بسهولة. إذا شعرت بمقاومة عند إزالتها، فإن الباب يغلق جيداً. إن لم يكن الأمر كذلك، استبدلوا ختم إحكام السد من أجل اقتصاد 10%!

3 - آلة الغسيل

<غسل الثياب في درجة حرارة منخفضة: نظراً لأداء الآلات وغسل الثياب بشكل متكرر، أصبح من غير اللازم غسل الملابس في درجة حرارة عالية. البرامج 40°C A و 30°C كافية وموفرة للطاقة بنسبة 70 بالمائة مقارنة



II - الماء

• سهّلوا عملية الوصول إلى عدادكم: لضمان قراءات مؤشراتته بانتظام.

الماء الساخن

• يفضل الاستحمام السريع: خذوا رشاشاً بدلاً من حمام: لن تستهلكوا سوى 40 لتراً من الماء للاستحمام باستخدام رشاش مقابل 100 إلى 130 لتر في حالة أخذ حمام. وسوف توفرّون الطاقة كذلك.



• ضبط درجة الحرارة: حدّوا درجة الحرارة في 50 درجة مئوية لسخان مياه لحظي، وفي 60 درجة مئوية لخزان التخزين. درجات الحرارة هذه كافية للاستحمام.

• تستهلكون طاقة أقلّ وتجنّبون تحجيم جهازكم. قوموا بإيقاف تشغيل الإنشاءات الداخلية أثناء فترات الغياب الطويلة: افصلوا سخان الماء في حالة الغياب الطويل. سوف توفرّون الطاقة وتضمنون السلامة.

• لا تنسوا إزالة الترسبات: تخلصوا من ترسبات خزانات المياه الساخنة بانتظام. إن الرواسب الكلسية تقلص من فعاليتها وتتسبب في رفع استهلاك الطاقة.

• عدم ترك الماء يسيل: لا تتركوا الماء يتدفق دون داعٍ عند غسل أسنانكم أو عند غسل الأطباق.

• تأكدوا من إحكام إغلاق الحنفيات. الصنبور الذي يقطر يجعلكم تضيعون ما حجمه 50 000 لتر من الماء سنوياً أي أكثر من 4 أمتار مكعبة في الشهر.



• تجنبوا تسربات الماء: صنبور أو طرادة المياه التي تقطر أو قناة يتسرب منها الماء، كل هذا



يتسبب في ضياع عدد كبير من اللترات يومياً. تحسيس جميع أفراد الأسرة، وخاصة الأطفال، بأهمية الحفاظ على الماء ومراقبة استهلاكه.

• فكروا في وضع أدوات صحية بطرادة مياه مزدوجة التدفق، أو بدلاً من ذلك، قلّلوا من حجم ملء الخزان (مثلاً عن طريق وضع زجاجتين مملوءتين).



• أوقفوا صمام الإمداد العام إذا

كنتم ستغيّبون عدة أيام.

• تأكدوا من عدم وجود تسرب: في حالة الاستهلاك غير الطبيعي، لاحظوا، قبل الذهاب إلى النوم، كل الأرقام المبيّنة على عداد الماء. إذا تغيرت هذه الأرقام عند الاستيقاظ، فإن ذلك يدل على وجود تسرب.



امانديس
Amendis

VEOLIA

اتصلوا بنا



اتصلوا بنا

الوكالات التجارية : شبكة موسعة من الوكالات

ب 17 وكالة تجارية ووكالتين متنقلتين ، نضمن لكم خدمة القرب. يمكنكم أداء فواتيركم في أي وكالة من شبكتنا . يستقبلونكم المكلفين بالزبناء باحترافية ويعالجون جميع طلباتكم.

عناوين الوكالات التجارية

- المجد تجزئة المجد ، قطعة -30 شارع القدس رقم 99
- أرض بوحساين تجزئة أرض بوحساين
- أصيلة زنقة علال بن عبد الله والمنصور الذهبي
- بئر الشفا تجزئة الخير 3 الطريق الرئيسية بئر الشفا
- بوخالف أمام مستوصف اكزناية
- البرانص زنقة الصنوبر
- درادب مكرر زنقة الإمام مسلم، عين الحياني
- الإمام الغزالي 30 زنقة الإمام الغزالي
- مسنانة حي مسنانة
- مولاي يوسف زاوية شارع مولاي يوسف والسلام
- 9 أبريل ساحة 9 أبريل
- ساحة السويد شارع أبي جرير الطبراني
- الرويدة زنقة مولاي سليمان، قرب مقر القوات المسلحة الملكية بني مكادة
- السواني 105 زنقة هارون الرشيد
- المرس الطريق الدائري، زنقة 8 رقم 52 ، حي ظهر القنفود
- طنجة البالية تجزئة 61، مركب النخيل ، عمارة رقم 11 قطعة 2
- وكالة الحسابات الكبرى 5 زنقة عقبة بن نافع



أمانديس
Amendis



لخدمتكم بشكل أفضل،
نستقبلكم بوكالاتنا بتوقيت مستمر.



8h00 → 15h30

08020 08000
7/7 • 24H/24

opéré par  VEOLIA

أوقات عمل ملائمة، تتكيف مع إيقاع عملكم

نرحب بكم في أي وقت، وكالات أمانديس طنجة مفتوحة من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحا إلى 15 و30 دقيقة زوالا. هذا التوقيت يتكيف مع نمط حياتكم ويمكنكم من الاستفادة من خدماتنا وفق ما يلائمكم.

مركز خدمة الزبناء



في سنة 2003، قمنا بإنشاء مركز خدمة الزبون «أمانديس مباشر» رغبة في الإستجابة أفضل لجميع طلباتكم عبر اتصال بسيط على الرقم **0802008000** وسعياً منا كي نكون أقرب منكم بشكل مستمر، فإن أعواننا على مستوى مركزنا للاتصال رهن إشارتكم 24 ساعة على 24، وطيلة أيام الأسبوع. إنهم يعملون بكل حرص على ضمان استقبال ومعالجة جميع مكالماتكم: طلبات المعلومات الشكايات ذات الصبغة التجارية والتقنية.

الوكالة على الأنترنت

أينما كنتم، وكالتنا على الأنترنت تمكنكم من تسيير عقدكم، القيام بعمليات الأداء الإلكتروني، الحصول على أجوبة على تساؤلاتكم ومعرفة جميع الإجراءات (الإشتراك، الربط، فسخ العقد ...)

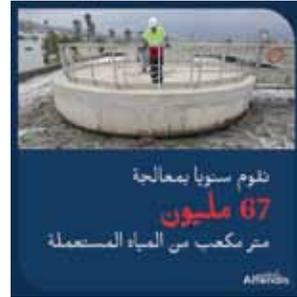


www.amendis.ma

الشبكات الإجتماعية



أمانديس متواجدة على مواقع التواصل الإجتماعي الفايسبوك، التويتز واليوتوب. من خلال هذه المواقع يمكنكم التواصل ، التحدث والتبادل مع أمانديس بكل شفافية.



Facebook

12

إعلام في الشهر



Twitter

20

إعلام في الشهر



مرحبا بكم
في التجربة الجديدة
لأمانديس عبر الأنترنت

 www.amendis.ma

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

 Amendis

 Amendis

أمانديس
Amendis

5، زنقة عقبة ابن نافع - طنجة

www.amendis.ma