

DROITS ET DEVOIRS DU CLIENT

Cette charte précise les obligations de la CWA envers le client. Celui-ci a également des droits et des devoirs.

Tout client se doit:

- de régler sa facture dans le délai prescrit.
- de régler le montant minimal facturé, à l'exception de ceux bénéficiant d'une exemption pour une consommation inférieure à 6m³. S'il ne compte pas utiliser l'eau courante pour une période déterminée, il doit au préalable prévenir la CWA.
- d'informer immédiatement la CWA s'il n'a pas reçu de facture.
- de maintenir son compteur en état et veiller à ce qu'aucun matériau de construction ou ordures ne puisse l'endommager (le compteur est une propriété de la CWA).
- de ne pas gaspiller l'eau en la laissant couler inutilement, pendant la toilette, la lessive ou la vaisselle.
- de vérifier ses installations régulièrement. Pour pouvoir détecter s'il y a une fuite interne sur le conduit d'alimentation, il faut fermer tous les robinets, sauf le robinet d'arrêt qui se trouve près du compteur. Si l'appareil continue d'enregistrer la consommation, cela signifie qu'il y a une fuite.
- de signaler à la CWA l'existence de toute connexion illégale ou de toute fuite sur les routes / conduits principaux en appelant le 170.

Il est interdit:

- de manipuler son compteur en vue de falsifier le volume d'eau consommée.
- d'utiliser une pompe pour extraire de l'eau du conduit principal de la CWA.
- d'interférer avec les installations de la CWA.
- de jeter des déchets ou des substances chimiques dans les cours d'eau ou l'environnement des nappes aquifères.

CONSEILS

Il est conseillé au client d'exiger une carte d'identité de tout employé de la CWA qui se présente à son domicile.



CHARTE DU CLIENT

Mieux
comprendre
nos
obligations
et vos
devoirs

CENTRAL WATER AUTHORITY

Royal Road, St. Paul, Phoenix
Republic of Mauritius

Fax : (230) 686 6264, Tel : (230) 601 5000

E-mail : cwa@intnet.mu

Web site : <http://cwa.govmu.org>



Depuis plus de 40 ans, la CWA traite et distribue l'eau destinée aux besoins des ménages, des entreprises et des secteurs industriels de Maurice.

VISION

Offrir un service continu de fourniture d'eau de qualité internationale.



SERVICE À LA CLIENTÈLE

Chaque bureau régional est pourvu d'un service à la clientèle disponible de 08 h 45 à 16 heures, de lundi à vendredi. Les guichets sont ouverts de 08 h 45 à 15 h 15 en jours de semaine

POUR RÉGLER UNE FACTURE

Le client peut se rendre:

- Dans n'importe quel bureau régional, nos services de gestion clients étant informatisés.
- Dans la plupart des banques commerciales pour effectuer un virement bancaire.
- À certains comptoirs du CEB et de La Poste

POUR DÉPOSER UNE PLAINTE

Le client peut déposer une plainte ou demander un renseignement:

- Par téléphone (la hotline 170 est accessible 24 h sur 24).
- Par courrier ou télécopie (208 1983).
- En se rendant dans l'un de nos services à la clientèle.
- Sur le site Web de la CWA (cwa.govmu.org).

Toute plainte reçue est enregistrée dans le système de gestion des plaintes, et un numéro lui est assigné. Cet outil facilite le suivi de la plainte jusqu'au règlement final. La CWA s'engage à prendre rapidement des actions correctives. S'il n'obtient pas tout de suite une réponse à sa demande, le client est informé par téléphone ou par courrier dans les plus brefs délais. L'analyse régulière des plaintes permet à la CWA de réajuster ses stratégies d'amélioration de ses services.

MISSION

Assurer un approvisionnement durable en eau potable de qualité, à des tarifs abordables.

Anticiper et répondre aux besoins croissants du pays.



FACTURATION ET TARIFS

La facture comprend:

- la redevance d'abonnement, qui est un montant fixe.
- le calcul de la consommation mensuelle, qui est établie chaque mois en fonction des relevés de compteur.

La CWA s'engage à faire parvenir au client sa facture dans le délai prescrit, avec une indication claire du montant à payer, de la date limite de paiement et de tout supplément à payer en cas de retard.

La redevance d'abonnement et le dépôt pour la consommation domestique sont de Rs 10 et Rs 200 respectivement pour un compteur de 12/18 millimètres.

Les tarifs varient selon l'usage qui est faite de l'eau. Le tarif applicable au contrat d'abonnement est indiqué sur la facture. Les différents tarifs sont disponibles sur notre site Web.

OBJECTIFS

Maintenir la qualité de l'eau aux normes de l'OMS.

Réduire les pertes d'eau en améliorant l'efficacité du réseau.

Consolider notre viabilité financière.

Répondre dans les plus brefs délais aux requêtes du public.

Traiter nos clients avec la plus grande équité.



INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

En cas d'importante interruption programmée du service, le client est informé à l'avance par les médias. La région affectée, la durée de l'interruption et ses raisons sont précisées.

En cas d'interruption imprévue du service pour cause de panne d'une station de pompage ou de toute autre installation, le client sera informé dans la mesure du possible à travers les médias.

QUALITÉ DE SERVICE

La CWA a mis en place des indicateurs de performance et des normes de qualité pour les différents types de service offerts. Ils peuvent être consultés sur notre site Web.