

4 avril 2020

Prévention contre l'épidémie Coronavirus Covid-19

Nouvelles mesures de l'ONEE au profit de ses clients

En complément au dispositif mis en place par l'ONEE pour soutenir ses clients durant la période de l'Etat d'urgence sanitaire et leur épargner les déplacements, l'Office annonce de nouvelles mesures pour faire face à cette situation inédite.

L'ONEE a donc décidé de surseoir, durant cette période, au relevé des index des compteurs et à la distribution des factures. De nouvelles solutions ont ainsi été adoptées pour permettre d'assurer les interactions avec les clients à distance via la téléphonie et internet. L'objectif étant d'éviter au maximum le déplacement des clients et celui du personnel de l'Office.

Ainsi, les clients ont désormais la possibilité de communiquer eux-mêmes leur index de consommation d'électricité, soit via le site internet en souscrivant au service « Auto-Relevé », soit en contactant le Centre de Relation Clientèle. Autrement, cet index sera, à l'instar de celui correspondant à la consommation de l'eau potable, estimé automatiquement par le système d'information sur la base de l'historique de consommations du client, avec une régularisation dès le prochain relevé réel.

Les clients peuvent aussi accéder à distance aux éléments de facturation et être assistés par téléphone et messagerie pour traiter les demandes d'abonnement.

De même, et compte tenu des circonstances exceptionnelles actuelles, l'ONEE recommande vivement à ses clients de recourir aux services de paiement à distance mis à leur disposition (site web, applications bancaires web et mobiles...).

L'ONEE fera également preuve de flexibilité en matière de recouvrement de ses créances et accordera, selon le cas, un report et des facilités de paiement pour les clients qui en expriment le besoin.

S'agissant des clients disposant d'un compteur à prépaiement, l'ONEE a mis à leur service des équipes mobiles de recharge leur garantissant un maximum de proximité et ce, dans le respect des consignes sanitaires et sécuritaires.

De même, l'Office accordera en faveur des foyers à revenus modestes de cette catégorie de clientèle, une avance en KWh qui sera récupérée ultérieurement à l'occasion des prochaines recharges.

Pour tout besoin d'assistance ou d'information, les clients ont la possibilité de contacter le Centre de Relation Clientèle par téléphone au **080 200 77 77** ou par e-mail : **crc@onee.ma** ou appeler l'Agence située dans leur zone d'habitation.