

Communiqué de Presse

L'ONEE reste mobilisé aux côtés de ses clients pour mieux les servir

* * * * *

En vue de garantir à sa clientèle un service de qualité et d'être en permanence à son écoute, plus particulièrement durant la période de l'état d'urgence sanitaire et de confinement, l'Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable (ONEE) a mobilisé tous ses moyens humains et techniques et a renforcé ses canaux d'interaction à distance via le Centre de Relation Clientèle et Internet.

De même et pendant toute la période où la lecture des compteurs a été suspendue en vue de limiter la propagation de l'épidémie liée à la Covid-19, l'ONEE a procédé à des estimations des index de consommations de ses clients et ce, sur la base de leurs consommations moyennes réelles enregistrées avant le confinement.

A ce sujet, l'ONEE informe ses clients que, suite à la reprise de l'activité de relevé des compteurs à partir du 1er juin 2020, toutes leurs factures basées sur des index estimés seront régularisées dès la première lecture réelle des index de leurs compteurs, n'engendrant ainsi en aucun cas un cumul de consommation.

Pour toute demande d'information ou en cas de réclamation concernant les éléments de facturation, les clients de l'ONEE sont priés de contacter le Centre de Relation Clientèle, appeler directement l'Agence située dans leur zone d'habitation ou bien accéder à l'espace client via le site web de l'Office.

Les services de l'ONEE procéderont à l'examen et traitement, sans délai, des réclamations reçues et pourront accorder des facilités sous forme d'un étalement de paiement aux clients qui en expriment le besoin.