

## بلاغ صحفي

### تعبئة مستمرة للمكتب الوطني للكهرباء و الماء الصالح للشرب من أجل خدمة زبنائه بشكل أفضل

\* \* \* \* \*

من أجل ضمان خدمة ذات جودة عالية لزبنائه والاستماع إليهم باستمرار خصوصا خلال فترة الطوارئ الصحية والحجر الصحي، قام المكتب الوطني للكهرباء و الماء الصالح للشرب بتعبئة جميع موارده البشرية والتقنية وتعزيز وسائل التفاعل عن بعد عبر مركز خدمة الزبناء وشبكة الإنترنت.

علاوة على ذلك وخلال الفترة التي تم فيها تعليق قراءة العدادات بهدف الحد من انتشار الوباء المرتبط بكوفيد-19، قام المكتب بتقدير مؤشرات الاستهلاك لزبنائه وذلك على أساس متوسط الاستهلاك الحقيقي المسجل قبل فترة الحجر الصحي.

في هذا الصدد، ينهي المكتب إلى علم زبنائه، بأنه بعد استئناف عملية قراءة العدادات ابتداء من فاتح يونيو 2020، فإن جميع فواتيرهم التي تم إصدارها على أساس مؤشرات تقديرية سوف تتم مراجعتها مباشرة بعد أول قراءة حقيقية لمؤشرات عداداتهم بدون أن ينتج عن ذلك أي تراكم للاستهلاك.

بالنسبة لأي طلب معلومات أو في حالة وجود شكاية تتعلق بعناصر احتساب الفاتورة، فالمرجو من زبناء المكتب الاتصال بمركز خدمة الزبناء (CRC) أو الاتصال مباشرة بالوكالة المتواجدة بمنطقتهم السكنية أو اللجوء إلى فضاء الزبون عبر الموقع الإلكتروني للمكتب.

وستقوم مصالح المكتب، بدون أي تأخير، بدراسة ومعالجة الشكايات الواردة عليها مع إمكانية منح تسهيلات على شكل تمديد آجال الأداء للزبناء الذين يرغبون في ذلك.