

4 أبريل 2020

بلاغ صحفي

الوقاية ضد وباء كوفيد 19 المكتب الوطني للكهرباء و الماء الصالح للشرب يتخذ إجراءات جديدة لصالح زبائنه

أعلن المكتب الوطني للكهرباء و الماء الصالح للشرب عن تدابير جديدة لصالح زبائنه بهدف الحد من تنقلاتهم خلال فترة حالة الطوارئ الصحية واستجابة للإجراءات المنصوص عليها.

وقد قرر المكتب تأجيل قراءة العدادات وتوزيع الفواتير إلى غاية نهاية حالة الطوارئ ووضع حلول تفاعلية جديدة عبر الهاتف والإنترنت وذلك للحد من تنقلات كل من الزبناء والمستخدمين. هكذا، يمكن للزبناء كشف مؤشر استهلاكهم من الكهرباء بأنفسهم وإرساله إما عبر الموقع الإلكتروني من خلال الاشتراك في الخدمة المخصصة لذلك أو عن طريق الاتصال بمركز العلاقات مع الزبناء. وفي حال تعذر ذلك، سيتم تقدير المؤشر من قبل النظام المعلوماتي الخاص، وتعديله خلال القراءة الفعلية للموازية للعدادات، كما هو الشأن بالنسبة لاستهلاك الماء الصالح للشرب.

كما يمكن للزبناء الاطلاع على فواتيرهم عبر الموقع الإلكتروني أو طلب المساعدة عبر الهاتف أو الرسائل الإلكترونية لمعالجة طلبات الاشتراك. ونظرا للظروف الاستثنائية، يمكن للزبناء اعتماد خدمات الدفع عن بعد، المتاحة لهم عبر الموقع الإلكتروني والويب وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وما إلى ذلك.

وقد اعتمد المكتب الوطني للكهرباء و الماء الصالح للشرب أيضا مرونة فيما يخص التحصيل وذلك من خلال منح تأجيلات أو تسهيلات في الأداء للزبناء الذين يرغبون في ذلك.

أما فيما يتعلق بالزبناء الذين يتوفرون على عدادات الدفع المسبق، فإن المكتب وضع رهن خدمتهم فرقا متنقلة ستمكنهم من تعبئة حاجياتهم من الكهرباء دون تنقل وبقدر كاف، مما يضمن لهم خدمة قرب أفضل، تحترم تعليمات الصحة والسلامة الجاري بها العمل. كما سيتمنح المكتب، عند الحاجة، تسبيق استهلاك لفائدة الأسر ذات الدخل المحدود.

وللحصول على أي مساعدة و لأي طلب معلومات، يمكن للزبناء المكتب الوطني للكهرباء و الماء الصالح للشرب الاتصال بمركز العلاقات مع الزبناء عبر الهاتف على الرقم 080 200 77 77 أو عبر البريد الإلكتروني crc@onee.ma أو الاتصال بالوكالة الموجودة في منطقتهم السكنية.