

Casablanca, le 15 juin 2020

Facturation des consommations réelles d'eau et d'électricité des Clients Particuliers et Professionnels suite à la reprise de l'activité de relève des compteurs

Depuis le début de l'état d'urgence lié à la pandémie du Covid-19, Lydec a pris plusieurs dispositions pour contribuer à la limitation de la propagation du virus et a mobilisé ses équipes afin de continuer à délivrer au quotidien les services essentiels aux citoyens du Grand Casablanca.

Ainsi, et en application des décisions des autorités publiques au niveau national, Lydec a suspendu ses activités clientèle à domicile : lecture des consommations d'eau et d'électricité sur les compteurs, distribution et encaissement des factures. Dans ce contexte exceptionnel, le dispositif de services digitaux a été renforcé pour continuer à assurer à distance la relation avec les clients pendant la période de confinement via des canaux de communication diversifiés, notamment la téléphonie et internet.

En l'absence de la possibilité d'effectuer la lecture des index des compteurs durant la période de confinement, Lydec a procédé à l'estimation des consommations de ses clients en se référant à l'historique de consommation de la même période des deux dernières années 2018 et 2019, et ce conformément aux directives nationales.

A partir du 1^{er} juin 2020, Lydec a repris l'activité de lecture des index des compteurs pour déterminer les consommations réelles d'eau et d'électricité des clients, tout en respectant les consignes sanitaires en vigueur et en accord avec les autorités.

Cette lecture des index des compteurs des clients a permis de déterminer le volume réel de leurs consommations depuis la dernière date de relève de leurs compteurs effectuée avant le confinement sanitaire jusqu'à la dernière date de la relève réalisée en juin.

En conséquence, les factures précédentes qui ont été établies sur la base d'une estimation des consommations en raison du confinement sanitaire, sont ainsi régularisées dans les factures des clients de juin sur la base de leurs consommations réelles.

Cette régularisation de la facturation est établie en veillant au strict respect des tranches tarifaires. Pour ce faire, le volume global des consommations réelles des clients pendant la période de confinement est réparti par mois, et en déduisant les montants correspondant aux consommations estimées précédemment. Deux cas peuvent se présenter :

- Si la consommation réelle établie sur la base d'une lecture effective du compteur du client est supérieure aux estimations précédentes, la différence sera prise en compte dans la facture de juin ;
- Si par-contre la consommation du client est inférieure aux estimations précédentes, un avoir sera mis à sa disposition.

Les clients de Lydec peuvent avoir accès à leurs factures par SMS, par-email ou par poste. En cas de non-réception de leurs factures, les clients sont invités à se rendre à leur agence clientèle Lydec habituelle, à consulter l'agence en ligne sur le site internet de Lydec ou l'application mobile Lydec 7/24, ou, le cas échéant, à se rendre à l'un des « Espaces Services » le plus proche (Tashilate, M-Post, Fawatir et Barid Cash, Wafa Cash...).

Pour s'acquitter de leurs factures, les clients de Lydec peuvent utiliser les canaux habituels de paiement.

Consciente que certains clients sont impactés par ce contexte difficile, Lydec reste solidaire et pourra accorder, au cas par cas et à titre exceptionnel, à ceux qui le souhaiteraient des facilités de paiement. Pour ce faire, la demande doit être adressée via les canaux directs de Lydec suivants :

- Le Centre de Relation Clientèle disponible 24h/24 et 7j/7, par téléphone au 0522 31 20 20 ou par e-mail : contact@lydec.co.ma ;
- L'application mobile Lydec 7/24 à partir d'un smartphone ;
- L'agence Lydec en ligne sur internet : <https://client.lydec.ma> ;
- L'agence clientèle Lydec la plus proche, tout en veillant au strict respect des consignes sanitaires.

Lydec est à l'écoute et à la disposition de ses clients pour toute information complémentaire au 05 22 31 20 20. Le Centre de Relation Clientèle est disponible 24h/24 et 7j/7.

Tout en assurant ses clients et les citoyens de leur solidarité, les équipes de Lydec poursuivent leur mobilisation pour délivrer au quotidien les services de distribution d'eau et d'électricité, d'assainissement liquide et d'éclairage public dans les meilleures conditions.

Pourquoi mettre à jour ses coordonnées auprès des services de Lydec ?

Lydec reste à l'écoute et à la disposition de ses clients, notamment en favorisant les interactions à distance. Pour ce faire, les clients sont invités à contacter les services de Lydec pour leur communiquer les canaux de contact qu'ils souhaitent privilégier (numéro de portable, e-mail). Ceci leur permet d'être immédiatement informés, par e-mail ou SMS, de toute information essentielle les concernant : alerte en cas de détection d'une consommation inhabituelle, mise en ligne de leurs e-factures (également accessibles depuis l'Agence en ligne ou par l'application mobile Lydec 7/24), coupure planifiée pour cause de travaux de maintenance par exemple...

Opter pour les différents canaux digitaux mis à disposition par Lydec 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, c'est gagner du temps et réduire les déplacements en ville.

Contacts Médias : Saïd MESKARI
Chargé de Relations Médias
Tél : +212 522 54 91 72
GSM : +212 661 91 16 24
said.meskari@lydec.co.ma

Notre actualité est diffusée en continu
sur les réseaux sociaux :

