

الدار البيضاء، في 15 يونيو 2020

فترة الاستهلاكات الفعلية للماء و الكهرباء للزبناء الخواص و المهنيين على إثر استئناف قراءة العدادات

منذ بداية الحجر الصحي المرتبط بوباء كوفيد-19، اعتمدت ليدك تدابير عديدة للمساهمة في الحد من انتشار الفيروس، و عبأت فرقها لكي تستمر كل يوم في تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين بالدار البيضاء الكبرى.

هكذا، و تطبيقا لقرارات السلطات العمومية على المستوى الوطني، قامت ليدك بتعليق أنشطتها التي تقدم للزبناء بالمنزل : قراءة استهلاكات الماء و الكهرباء في العدادات، توزيع و استخلاص الفواتير. و في هذا السياق الاستثنائي، تم تعزيز منظومة الخدمات الرقمية للاستمرار في ضمان العلاقة عن بعد مع الزبناء خلال فترة الحجر الصحي عبر قنوات تواصلية متنوعة، خاصة بواسطة الهاتف و الإنترنت.

و نظرا لتعذر إمكانية قراءة مؤشرات عدادات الزبناء طيلة فترة الحجر الصحي، قامت ليدك بإجراء تقديرات لاستهلاكات زبناها استنادا إلى الاستهلاكات السابقة المسجلة في الفترة ذاتها من السنتين الماضيتين 2018 و 2019، و ذلك طبقا للتوجيهات المعتمدة على المستوى الوطني.

جدير بالذكر أنه ابتداء من فاتح يونيو 2020، استأنفت ليدك نشاط قراءة مؤشرات العدادات لتحديد استهلاكات الزبناء الفعلية للماء و الكهرباء، مع احترام التعليمات الصحية المعمول بها و باتفاق مع السلطات.

و قد مكنت العملية الحالية لقراءة مؤشرات عدادات الزبناء، من تحديد الحجم الفعلي لاستهلاكاتهم منذ آخر تاريخ لقراءة عداداتهم قبل الحجر الصحي، و إلى غاية تاريخ آخر قراءة أنجزت في شهر يونيو.

نتيجة لذلك، فإن الفواتير السابقة التي تم إعدادها بناء على تقدير الاستهلاكات بسبب الحجر الصحي، تم بالتالي تسويتها في فواتير الزبناء لشهر يونيو بناء على استهلاكاتهم الفعلية.

و تنجز هذه التسوية للفوترة مع الحرص التام على احترام أشطر التعريفات.

و لأجل ذلك، فإن الحجم الإجمالي للاستهلاكات الفعلية للزبناء خلال فترة الحجر الصحي، تم تقسيمه على كل شهر، مع خصم المبالغ المتعلقة بالاستهلاكات التي تم تقديرها في السابق. هكذا، ستكون هناك حالتان :

- إذا كان الاستهلاك الفعلي المسجل بناء على قراءة فعلية لعداد الزبون يتجاوز التقديرات السابقة، سيتم أخذ الفارق بعين الاعتبار في فاتورة شهر يونيو،
- أما إذا كان استهلاك الزبون أقل من التقديرات السابقة، سيوضع رهن إشارته مبلغ الفارق المستحق.

بإمكان زبناء ليدك الاطلاع على فواتيرهم عبر قنوات SMS، و العنوان الإلكتروني أو بواسطة البريد. و في حالة عدم توصلهم بالفواتير، تدعو ليدك الزبناء للذهاب إلى وكالة الزبناء المعتادة، الولوج إلى الوكالة على الخط (عبر موقع ليدك على الإنترنت)، أو عبر تطبيق ليدك 7/24، أو عند الاقتضاء، الذهاب إلى أحد "فضاءات الخدمات" الأقرب إليهم. (تسهيلات، M-Post، فواتير و بريد كاش، وفاكاش...).

ولأداء فواتيرهم، يمكن لزبناء ليدك استعمال القنوات الاعتيادية.

و وعيا منها بانعكاس هذا السياق الصعب على بعض الزبناء، تواصل لديك تضامنها معهم. و عند الإقتضاء، و حسب كل حالة، قد تعتمد بشكل استثنائي تسهيلات في الأداء للراغبين. لأجل ذلك، يتعين توجيه طلب عبر قنوات لديك المباشرة التالية :

- مركز العلاقات مع الزبناء المتاح 24 ساعة/24 و 7 أيام/7 عبر الهاتف على الرقم 05 22 31 20 20 أو عبر البريد الإلكتروني على العنوان : contact@lydec.co.ma،
- التطبيق المتنقل لديك 7/24 انطلاقا من جهاز سمارتفون،
- الوكالة عبر الخط على الإنترنت : <https://client.lydec.ma>،
- وكالة لديك الأقرب، مع الحرص التام على الاحترام التام للتعليمات الصحية.

و تبقى لديك في الإصغاء لزبائنها و رهن إشارتهم من أجل أي معلومات إضافية عبر الرقم الهاتفي 05 22 31 20 20. كما تذكر بأن مركز العلاقات مع الزبناء هو في خدمتهم 24 ساعة/24 و 7 أيام/7.

تؤكد فرق لديك تضامنها مع الزبناء و المواطنين، و تواصل تعبئتها و تقدم كل يوم خدمات توزيع الماء و الكهرباء، التطهير السائل و الإنارة العمومية، و ذلك في أفضل الظروف.

لماذا تحيين المعطيات الشخصية لدى مصالح لديك ؟

لديك في الإصغاء لزبائنها و رهن إشارتهم، و لاسيما من خلال تعزيز التفاعلات عن بعد. لذلك، فالزبناء مدعوون للاتصال بمصالح لديك لتزويدها بقنوات التواصل التي يفضلون (الهاتف المحمول، عنوان البريد الإلكتروني). هذا يتيح إخبارهم على الفور، بالبريد الإلكتروني أو قنوات SMS، بكل معلومة أساسية تخصهم : الإشعار في حالة كشف استهلاك غير اعتيادي، جاهزية فواتيرهم الإلكترونية (يمكن أيضا الإطلاع عليها عبر الوكالة على الخط أو بواسطة التطبيق المتنقل لديك 7/24)، انقطاع مُبرمج بسبب أشغال الصيانة مثلا...

اختيار التواصل عبر القنوات الرقمية الي تضعها لديك رهن الإشارة 24 ساعة/24 و 7 أيام/7، معناه ربح الوقت و تقليص التنقلات في المدينة.

الاتصال الصحافي :

سعيد مسكاري :

مكلف بالعلاقات مع وسائل الإعلام

الهاتف : 05 22 54 91 72

المحمول : 06 61 91 16 24

said.meskari@lydec.co.ma

مستجداتنا تنشر باستمرار على شبكات
التواصل الاجتماعي:

