

Casablanca, le 3 juillet 2020

Lydec reprend ses activités de distribution à domicile des factures d'eau et d'électricité

En accord avec les autorités, Lydec a repris **les activités de distribution à domicile des factures d'eau et d'électricité**, tout en veillant au respect des consignes sanitaires. Pour rappel, l'entreprise avait repris l'activité de lecture des index des compteurs à partir du 1^{er} juin.

Ces factures seront accompagnées d'une **lettre expliquant à chaque client** les modalités de facturation des consommations d'eau et d'électricité pendant le confinement conformément aux directives nationales et **l'opération de reprise de la facturation sur la base du volume des consommations réelles d'eau et d'électricité résultant de la relève effective des compteurs** depuis le 1^{er} juin à la suite des estimations effectuées précédemment.

Consciente de la difficulté de ce contexte lié à la pandémie du Covid-19, Lydec reste solidaire et accorde **des facilités de paiement à tous ses clients**. En particulier, les clients dont la facture de régularisation comporte une consommation supérieure à leur niveau habituel se verront automatiquement proposer **un étalement sur une période de 6 mois**. Si des clients souhaitent modifier les échéances ou d'autres clients veulent bénéficier de ces facilités de paiement, ils doivent adresser leur demande via les canaux directs 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.

Pour rappel, à la suite de l'entrée en vigueur de l'état d'urgence sanitaire lié à la pandémie du Covid-19 le 23 mars dernier et en application des décisions des autorités publiques au niveau national, Lydec avait suspendu ses activités clientèle à domicile, à savoir la lecture des consommations d'eau et d'électricité sur les compteurs, la distribution des factures ainsi que leur encaissement. Pendant la période de confinement, le dispositif de services digitaux a été renforcé pour continuer à assurer à distance la relation avec les clients via des canaux de communication diversifiés, notamment la téléphonie et internet.

Comme il n'était pas possible d'effectuer la relève des compteurs durant la période de confinement, Lydec a procédé à l'estimation des consommations de ses clients en se référant à leur historique de consommation de la même période des deux dernières années (2018 et 2019), et ce, conformément aux directives nationales. Ainsi, durant cette période, des factures de consommation estimées ont été mises à la disposition des clients, par SMS ou e-mail, à travers l'Agence en ligne (site web) ou l'application mobile Lydec 7/24.

La lecture des index des compteurs permet de mesurer le volume réel des consommations des clients depuis la dernière date de relève de leurs compteurs effectuée avant le confinement sanitaire jusqu'à la dernière relève réalisée en juin dernier.

C'est ainsi que les factures précédentes, établies sur la base d'une estimation des consommations en raison du confinement sanitaire, sont régularisées dans la facture de juin sur la base des consommations réelles. Cette régularisation de la facturation est établie en veillant au strict respect des tranches de facturation. En effet, le volume global de la consommation réelle pendant la période de confinement est réparti régulièrement par mois en déduisant les montants correspondant aux consommations estimées précédemment.

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.

Contacts Médias :

Bouchra SABIB

Chargée de Relations Médias

GSM : +212 620 38 53 98

bouchra.sabib@lydec.co.ma

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 :**

