

Lydec poursuit sa mobilisation pour la continuité du service et réduire les effets de la pandémie

Dans le contexte économique et sanitaire actuel, Lydec confirme la totale mobilisation de ses collaborateurs pour maintenir la qualité du service aux citoyens.

En cohérence avec les décisions des autorités publiques, Lydec a pris plusieurs dispositions facilitant la relation client et prenant en compte la situation actuelle. Ces aménagements concernent les opérations de branchement-abonnement, de relève et de paiement des consommations. Elles seront en vigueur pendant la période d'état d'urgence sanitaire.

A - Branchements – Abonnements :

Pour mieux répondre aux attentes de ses clients, Lydec met à leur disposition l'adresse mail contact@lydec.co.ma pour effectuer les démarches de branchement et d'abonnement. Ils pourront ainsi envoyer à cette adresse une photo de l'ensemble des documents nécessaires (détaillés sur le site www.lydec.ma). Un chargé de clientèle prendra alors contact avec le client pour définir les modalités d'abonnement et de sa mise en service.

B - Relève des compteurs :

L'activité de relève des compteurs à domicile a été suspendue pour tous les clients. Nous encourageons ceux-ci à procéder eux-mêmes à la lecture de leurs index de consommation directement sur leurs compteurs, à communiquer à Lydec via l'un des canaux suivants : contact@lydec.co.ma, l'application mobile [Lydec 7/24](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.lydec.ma), le Centre de Relation Clientèle via le numéro 05 22 31 20 20.

En cas d'impossibilité d'auto-relève, la consommation du client sera estimée sur la base de l'historique de ses consommations selon les dispositions en vigueur à l'échelle nationale. Le client peut à tout moment contacter Lydec via les canaux rappelés ci-dessus pour connaître la consommation qui sera estimée.

Pendant la période de confinement, et afin de limiter les déplacements, les factures ne seront plus distribuées et seront disponibles sur les canaux digitaux, leur mise en ligne pourra être signalée par message SMS ou sur une adresse mail.

C - Dispositions concernant le paiement des consommations :

Consciente des difficultés induites par le contexte de pandémie, Lydec reste à l'écoute de ses clients et ne procédera à aucune suspension de fourniture de service durant la période de confinement. En cas de besoin, Lydec pourra accorder des dispositions de paiement adaptées.

Lydec rappelle à ses clients que pendant le confinement, tous les points de contact et de paiement restent accessibles à leur convenance :

- Le Centre de Relation Clientèle disponible 24h/24 et 7j/7, par téléphone au 05 22 31 20 20 ou par e-mail : contact@lydec.co.ma ;
- L'application mobile [Lydec 7/24](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.lydec.ma) à partir d'un Smartphone [Android](#) ou [iOS](#) ;
- Par internet sur l'agence en ligne : www.lydec.ma ;
- Par e-banking et m-banking sur les portails et les applications mobiles ou dans les guichets automatiques bancaires des banques partenaires de Lydec ;
- Auprès des agences Lydec ou des Espaces service situés à proximité de leurs domiciles (Tasshilat, M-Post et Fawatir), tout en veillant au respect des consignes sanitaires.

Par ailleurs, soucieux de la protection de ses clients et collaborateurs dans les circonstances exceptionnelles actuelles, Lydec adopte les mesures barrières requises en matière d'hygiène et de sécurité. Dans ce cadre l'accès aux agences sera limité à 5 visiteurs simultanés au maximum.

Lydec reste mobilisée et à votre disposition

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, en priorisant les travaux urgents, nécessaires à la continuité du service et en favorisant les interactions à distance.

Pour ce faire, Lydec invite ses clients à contacter ses services pour définir avec eux les moyens de contact qu'ils souhaitent privilégier.

Contacts Médias :

Saïd MESKARI (Chargé de Relations Médias)
GSM : +212 661 91 16 24 (said.meskari@lydec.co.ma)

Notre actualité est diffusée en continu sur :

