



Central Electricity Board (CEB)

COMMUNIQUÉ

Réouverture des bureaux du service clientèle et des caisses

Le **Central Electricity Board (CEB)** souhaite aviser ses abonnés et le public en général que nos bureaux du service clientèle ainsi que nos caisses seront ouverts à partir du **vendredi 15 mai 2020** aux heures habituelles pendant les jours de semaine. Ces bureaux seront aussi, exceptionnellement, ouverts les samedis aux mêmes heures ouvrables.

Les abonnés doivent se présenter par **ordre alphabétique** d'après leur nom de famille, selon la formule utilisée pour l'accès aux supermarchés, comme suit:

A - F: lundi et jeudi; G - N: mardi et vendredi; O - Z: mercredi et samedi

Ils doivent tous se prémunir d'une pièce d'identité.

Compte tenu du nombre limité d'employés du CEB pendant cette phase initiale de réouverture de nos services, il est conseillé au public de se rendre dans nos bureaux uniquement pour le paiement des factures ou pour des demandes urgentes. Pour rappel, nos abonnés peuvent également utiliser nos services en ligne, notamment le **CEB Customer Service Portal** et l'application mobile **MoKouran**, pour faire leurs transactions. Ils peuvent aussi nous contacter par courriel à l'adresse **customerservice@ceb.intnet.mu** pour toute demande ou requête.

Veuillez noter qu'un contrôle sanitaire strict sera en place à l'entrée pour tout abonné qui souhaiterait avoir accès à nos bureaux. Le port du masque sera obligatoire. Le CEB se réserve le droit d'interdire l'accès à toute personne qui ne se conformerait pas aux critères établis par les autorités dans le cadre du Covid-19.

Par ailleurs, le relevé des compteurs sur le terrain (Meter Reading) se fera également à partir du **vendredi 15 mai 2020**. Le montant de la facture, remise aux clients, comprendra la facturation du mois en cours ainsi que la facturation pour la période de confinement. Suite à la lecture du compteur, le CEB apportera les modifications nécessaires à la prochaine facture de l'abonné en cas de surfacturation découlant d'une facturation basée sur la consommation moyenne.

Nous tenons à informer nos abonnés que les pénalités pour tout retard de paiement ne seront pas appliquées pendant la période de confinement. De plus, ces pénalités ne seront pas applicables pendant **deux mois** après la date de la levée du confinement. Nous aviserons les abonnés de la date à laquelle seront rétablies les pénalités.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration.

La Direction
12 mai 2020