

**De :** Christiane Dibo Mondo <[christiane.mondo@eneo.cm](mailto:christiane.mondo@eneo.cm)>

**Envoyé :** lundi 6 avril 2020 à 10:02:18 UTC+1

**Objet :** Note d'Information COVID-19 : Les mesures d'Eneo pour assurer la continuité du service

Cher Partenaire,

<p><b>COVID-19 : Les mesures d'Eneo pour assurer la continuité du service aux clients tout en les protégeant</b></p> <p>Face à la crise sanitaire Coronavirus (Covid-19), Eneo a pris des mesures de précaution et de sécurité afin de préserver la santé de l'ensemble de son personnel et de ses clients.</p> <p>Dans le but de limiter les déplacements et donc les contacts, <b>nous invitons notre aimable clientèle à utiliser en priorité nos services dématérialisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Consulter les factures, de préférence, à partir de son téléphone</b> en envoyant le numéro de contrat par sms au 667 90 90 90 ou en cliquant sur le lien <a href="https://my.eneo.cm/">https://my.eneo.cm/</a>;</li><li>• <b>Régler les factures à partir de son téléphone portable en toute confiance via nos partenaires agréés</b> (Orange Money, MTN Mobile Money, Express Union Mobile, YUP et UBA). Sans risque de subir une coupure lorsque le client a payé dans les délais ;</li></ul>	<p><b>COVID-19: Measures by Eneo to ensure continuity of service to customers while protecting them</b></p> <p>In the face of the Coronavirus (Covid-19) health crisis, Eneo has taken precautionary and safety measures to preserve the health of all our staff and customers.</p> <p>In order to limit travel and therefore contacts, <b>we are inviting our customers to use our dematerialized services as a priority:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Check their bills, preferably from his telephone</b> by sending the contract number by sms to 667 90 90 90 or by clicking on the link <a href="https://my.eneo.cm/">https://my.eneo.cm/</a>;</li><li>• <b>Pay bills from your mobile telephone with confidence through our approved partners</b> (Orange Money, MTN Mobile Money, Express Union Mobile, YUP and UBA) without the risk of being disconnected whereas the customer paid within the deadline;</li></ul>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• En accord avec Orange, <b>Eneo suspend les frais de paiement des factures d'électricité via Orange Money</b> pour donner un coup de pouce à ses clients pendant la pandémie.</li> </ul> <p>Déjà effectif, le client ne paie aucun frais sur les factures allant jusqu'à 25 000 FCFA ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>S'informer ou signaler des soucis techniques et commerciaux</b> via le Live Chat sur <a href="http://www.eneocameroun.cm">www.eneocameroun.cm</a>, le Centre d'appels au 8010, les groupes WhatsApp Clients dédiés.</li> </ul> <p><b>Si le déplacement à l'agence s'avère inévitable, le client y trouvera un dispositif adapté.</b></p> <p>1- A l'entrée de certaines agences, une urne pourrait être à disposition pour collecter requêtes et réclamations (mentionner l'objet de la demande, nom, numéros de téléphone et de contrat) ;</p> <p>2- Un dispositif de sécurité et de gestion des flux vers les caisses pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encadrer l'entrée des clients - pas plus de 10 personnes dans le hall de l'agence ;</li> <li>▪ Veiller au respect d'une distance de sécurité - 1,5 m entre clients à l'intérieur comme à l'extérieur de l'agence (les vigiles à</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In agreement with Orange, <b>Eneo has suspended fees the payment of electricity bills via Orange Money</b> in order to support its customers during Covid 19. Already effective, bills up to 25 000 FCFA are fees free;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Be informed or report technical and commercial concerns</b> through Live Chat on <a href="http://www.eneocameroun.cm">www.eneocameroun.cm</a>, our Call Centre on 8010, and dedicated WhatsApp Customer groups.</li> </ul> <p><b>If the customer must go to the agency, suitable facilities are available there.</b></p> <p>3- At the entrance of some agencies, a suggestion box might be available to collect complaints and claims (indicate the subject of the complaint, name, telephone and contract numbers);</p> <p>4- A reinforced security and queue management system in front of the cash desks in order to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervise the entry of customers - no more than 10 people in the agency lobby;</li> <li>▪ Ensure compliance with a safety distance - 1.5 m between customers inside and outside the agency (security guards inside and outside ensure compliance);</li> </ul>
--	---

<p>l'intérieur et à l'extérieur y veillent) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire respecter de lignes de sécurité matérialisées à 1,5 mètres des guichets ;</li> <li>▪ Assurer la disponibilité permanente de gels hydro alcooliques et, si nécessaire, de masques pour le personnel d'accueil.</li> </ul> <p>Le reste du personnel des agences est reparti à raison de 2 personnes au plus par bureau, sauf si possibilité d'être à 1,5 mètres l'un de l'autre.</p> <p>Bien que restreintes, des équipes sur le terrain (production, maintenance du réseau et interventions diverses) assurent le maintien de la fourniture en électricité dans le respect des règles de sécurité sanitaire et des gestes barrières.</p> <p>De nouvelles mesures de renforcement de ce dispositif de prévention et d'accompagnement des clients dans ces moments difficiles sont en étude.</p> <p>Eneo Cameroon invite ses clients à respecter avec le plus grand sérieux l'ensemble de ces mesures prises afin de permettre le maintien effectif de la continuité du service en limitant la propagation du virus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enforce respect of safety lines of 1.5 meters from the counters;</li> <li>▪ Ensure the constant availability of hydro-alcoholic gels, and if necessary, masks for reception staff at the counters.</li> </ul> <p>Other agency personnel are deployed no more than 2 persons per office, except where it was possible to be 1.5 meters apart.</p> <p>Although limited, teams on the field (generation, network maintenance and various interventions) will continue to ensure electricity supply in compliance with health safety rules and other protection measures.</p> <p>New initiatives to strengthen these preventive and accompanying measures during this trying period are under studies.</p> <p>Eneo Cameroon is calling on its customers to scrupulously respect all of these measures taken in order to allow effective continuity of service by limiting the spread of the virus.</p>
--	---

Cordialement,

-----

**Christiane D. MONDO**

**Chargée de la gestion des Stakeholders**

SDCOM | DGA | Douala Immeuble Rose

691 55 67 22 | 5009

[christiane.mondo@eneo.cm](mailto:christiane.mondo@eneo.cm)