

الى السيد وزير الداخلية المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال شفهي

ارتباك تنزيل الشركات الجهوية المتعددة الخدمات وإشكالات وضوح الفوترة وتدبير شكايات المرتفقين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، و بعد.

تعرف مرحلة تنزيل الشركات الجهوية المتعددة الخدمات، المحدثّة في إطار إصلاح تدبير خدمات الماء والكهرباء وتطهير السائل، حالة من الارتباك والغموض لدى المرتفقين، خاصة فيما يتعلق بوضوح الفوترة وآليات تدبير الشكايات والتظلمات.

فقد سجل المواطنون، في عدد من الجهات، صعوبة في فهم مكونات الفواتير الجديدة، وغياب شروحات دقيقة حول طرق احتساب الاستهلاك والرسوم، إضافة إلى تعدد المتدخلين وعدم وضوح المساطر المعتمدة لتلقي الشكايات ومعالجتها، وما يرافق ذلك من بطء في التجاوب وغياب المعلومة الدقيقة، مما يمس بحقوق المرتفقين ويقوض الثقة في هذا الورش الإصلاحي.

وأمام ما يطرحه هذا الوضع من تساؤلات مشروعة حول حكمة هذه الشركات وحماية المستهلك، فإننا نسألكم، السيد الوزير المحترم عن،

-الإجراءات المتخذة لضمان وضوح وشفافية الفوترة لدى الشركات الجهوية المتعددة الخدمات، وتمكين المرتفقين من فهم مكونات فواتيرهم بشكل مبسط ودقيق.

-الآليات المعتمدة لتدبير شكايات المواطنين، وضمان نجاعتها، وتوحيدها، وتقليص آجال معالجتها.

-تدابير المراقبة والتتبع التي تعتمدها وزارتك لضمان حسن تنزيل هذا الإصلاح، تفاديا لأي ارتباك أو مساس بحقوق المرتفقين.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

سلوى البردعي