



Home > Update 03/2021 - Ebem in tijden van Corona

Update - Ebem in tijden van Corona

Beste Ebem-klant,

Even een update i.v.m. de maatregelen rond het coronavirus.

Tot op heden hebben wij probleemloos de continuïteit van energieleveringen en de facturatie ervan kunnen garanderen. Thuiswerk blijft de standaard en voor het telefoongebeuren (wij werken immers niet met een callcenter) is er een werkbare oplossing. De wachttijden kunnen helaas wat oplopen: daarom vragen wij u om zoveel mogelijk via mail te corresponderen via info@ebem.be.

Vanaf 29 maart 2021 zijn dit de nieuwe richtlijnen:

Telewerk blijft zoveel mogelijk gehandhaafd, maar onze telefoons worden social-distance-gewijs wel bemand. Zo zal u afwisselend Désirée, Dominique, Véronique, Ilse, Adri of Werner aan de lijn krijgen.

Zoals u weet, beschikt Ebem als één van de weinige energieleveranciers over een ontvangstbalie: **deze blijft helaas onverwijd gesloten**. Documenten i.v.m. hoogdringende verhuizingen of nieuwe netaansluitingen kunnen enkel in de Ebem-brievenbus in onze totem gedropt worden of via de post verstuurd worden. **De meest aangewezen en bovendien snelste manier blijft echter via mail.**

De **minder essentiële zaken zoals** info over tarieven, facturen blijven wij u met plezier geven maar dit enkel telefonisch (014/43.10.31) of via mail (info@ebem.be). Betalingen kunnen enkel via overschrijving uitgevoerd worden, cash is momenteel helaas niet mogelijk.

Maakt u zich zorgen hoe deze periode financieel te overbruggen? Wees gerust : Ebem laat u niet vallen! Energie blijft immers een essentieel product. Wij zijn steeds bereid tot een luisterend oor: samen met u zoeken wij naar een gepaste oplossing voor uw voorschotten en afrekeningen. Maar, wij vragen van u ook een inspanning: tracht uw financiële verplichtingen zo goed mogelijk na te komen. Uw voorschotten dienen elke maand opnieuw om de effectief geleverde energie- en netbeheerkosten op te vangen. Samen kunnen we er op die manier voor zorgen dat uw energielevering gewaarborgd blijft.

Uw en onze gezondheid blijven het belangrijkste! Hou het veilig! Hou afstand maar zorg voor energie en warmte bij uw naasten en de hulpbehoevenden rondom u. Zo krijgen we met z'n allen dit beestje wel klein.

Alvast prettige paasdagen van het ganse Ebem-team

Werner Pas
Managing Director